

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená mezi stranami:

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

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710 (veden u ČNB)

(dále jen "**Objednatel**")

a

**itelligence, a.s.**

IČ: 26718537

DIČ: CZ26718537

se sídlem: Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno-město, PSČ 603 00

zastoupen: Ing. Rajmundem Pavlou, předsedou představenstva

bankovní spojení: č.ú. 35-4690530217/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu poskytování služeb (dále také jen jako „**Smlouva**“):

## Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o poskytování služeb:

## **Článek 1.**

### **Předmět a účel Smlouvy**

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře DMS a BPM systému včetně aplikačních a integračních řešení (dále jen „System“), vytvořeného na základě smlouvy o dílo vzešlé ze zadávacího řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“, na období 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) poskytování reaktivní podpory Systému,
- b) poskytování proaktivní podpory Systému,
- c) řešení změnových a rozvojových požadavků Systému,
- d) další služby.

Rozsah Systému je dán smlouvou o dílo, uvedenou v první větě tohoto odstavce, a jejími přílohami. Služby servisní podpory budou poskytovány v rozsahu této Smlouvy i pro další části řešení, které vzniknou v důsledku poskytování služeb servisní podpory během trvání této Smlouvy.

Bližší specifikace jednotlivých služeb servisní podpory a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.

Plnění dle tohoto odst. 1.01 je dále ve Smlouvě označováno jako „**Služba**“ či „**Služby**“.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Systému.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až d) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24 (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“):

Označení	Název služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání služby
<b>REAKTIVNÍ PODPORA</b>			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
<b>PROAKTIVNÍ PODPORA</b>			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
<b>ZMĚNOVÉ A ROZVOJOVÉ POŽADAVKY</b>			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
RZ-3	Realizace rozvojových požadavků	P	C
<b>DALŠÍ SLUŽBY</b>			
PP-1	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	C

- 2.02 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen.
- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen a to na 8 člověkodní

- (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat v rámci 48 měsíců, tj. po dobu platnosti této Smlouvy.
- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a). Tyto služby v maximálním rozsahu 720 ČD za celou dobu platnosti této Smlouvy budou realizovány na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy.
- 2.05 Čerpání ČD neobsahuje projektové řízení a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.06 Jeden ČD je 8 člověkohodin, tj. 8 hodin práce jednoho člověka.
- 2.07 Jednotlivé požadavky na služby s rozsahem čerpání označené v odst. 2.01 jako „B“ nebo „C“ budou realizovány na základě dílčích objednávek Objednatele, potvrzených Poskytovatelem. Jednotlivé objednávky Objednatele budou zaslány písemně emailem z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických. Poskytovatel následně stanoví a zašle z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických na emailovou adresu oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických předpokládaný rozsah Služeb dle objednávky v hodinách a termín jejich poskytnutí (předání). Objednatel poté emailem, zasláným z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele ve věcech technických, potvrdí Služby v rámci dané objednávky, jejich rozsah v hodinách a termín jejich poskytnutí (předání). Tímto okamžikem je povinnost realizace objednávky pro obě strany závazná. Výsledek realizace každé objednávky lze nasadit do produkčního prostředí až po souhlasu oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických.
- 2.08 Veškeré výsledky realizace každé objednávky na služby s rozsahem čerpání označené v odst. 2.01 jako „C“ musí být předloženy Poskytovatelem Objednateli k akceptaci. O této skutečnosti bude vyhotoven písemný akceptační protokol podepsaný oprávněnými osobami obou stran ve věcech technických, kterým bude stvrzena akceptace výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.

### **Článek 3.**

#### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 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.
- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu

do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatel, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.

- 3.05 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy zástupci ve věcech technických.
- 3.06 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.07 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.08 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá bezpečnostní opatření týkající se inforatických aktiv.
- 3.09 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.10 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení Auditů bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.11 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 4.**

### **Práva a povinnosti Objednatele**

- 4.01 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.
- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem 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, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele 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.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskyvatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

## **Článek 5.**

### **Cena Služeb**

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- (a) 85.000 Kč bez DPH, tj. 102.850 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy, a
  - (b) 762,50 Kč bez DPH, tj. 922,625 Kč vč. DPH za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služeb dle odst. 2.04 této Smlouvy.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskyvatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 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 Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci, včetně uvedení počtu člověkohodin, vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.03.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po realizaci Služeb provedených na základě konkrétní objednávky Objednatele. Faktura bude vystavena vždy po dokončení a předání výsledku realizace každé objednávky, tj. po akceptaci výsledku realizace každé objednávky bez výhrad akceptačním protokolem. Přílohou faktury musí být kopie oboustranně podepsaného akceptačního protokolu, osvědčujícího akceptaci výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.
- 6.03 Faktury 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. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.04 Splatnost faktur činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.05 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.
- 6.06 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.
- 6.07 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. 6 této Smlouvy.

## **Článek 7.**

### **Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění**

- 7.01 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.
- 7.02 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.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě ve věcech technických) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace, a

současně informovat oprávněnou osobu Objednatele ve věcech technických o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.

## **Článek 8.**

### **Subdodávky Poskytovatele**

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

## **Článek 9.**

### **Ochrana důvěrných informací a osobních údajů**

9.01 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.

9.02 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.

9.03 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 (subdodavatelům);
- (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.

9.04 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.

- 9.05 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.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a subdodavatele podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 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.
- 9.09 Ve smyslu ustanovení § 4 ZOOÚ, je Objednatel správcem osobních údajů obsažených v Systému. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel vytváří, provozuje a zpracovává osobní údaje v Systému na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, 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.
- 9.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, 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 Systému. 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 10.**

### **Autorská práva**

- 10.01 Vykonavatelem majetkových autorských práv k aplikačním a integračním řešením v rámci Systému je Objednatel. Objednatel touto Smlouvou, na dobu její platnosti a účinnosti, poskytuje Poskytovateli nevýhradní licenci k nakládání s aplikačními a integračními řešeními v rámci Systému v rozsahu předmětu této Smlouvy. Aplikační a integrační řešení dle tohoto odstavce jsou specifikována v odst. 1.2 písm. d) smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami, kterou byl Systém Objednateli dodán.
- 10.02 Smluvní strany prohlašují, že výsledkem činnosti a plnění dle této Smlouvy ve vztahu k aplikačním a integračním řešením dle předchozího odstavce mohou být i hmotně zachycené výsledky (dílo) v podobě software, kterým se pro účely této Smlouvy rozumí počítačový program a popř. i databáze, zdrojový kód počítačového programu popř. databáze nezbytný pro veškerou údržbu, úpravy/změny, aktualizace a případné modernizace, dokumentace, jiné tištěné materiály, a další hodnoty. Tento software podléhá ochraně dle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). Jedná se o dílo vytvořené na základě objednávky. Poskytovatel je v souladu s § 58 odst. 1 autorského zákona vykonavatelem majetkových autorských práv k takovému software, vytvořenému na základě této Smlouvy zaměstnanci Poskytovatele.
- 10.03 Poskytovatel touto Smlouvou bezúplatně postupuje výkon majetkových autorských práv k veškerému software, vytvořenému na základě této Smlouvy, Objednateli. Objednatel uvedené postoupení přijímá a zavazuje se vykonávat majetková autorská práva k takovému software vlastním jménem a na vlastní účet.
- 10.04 Ve smyslu § 58 odst. 1 věta druhá autorského zákona Poskytovatel prohlašuje a podpisem této Smlouvy stvrzuje, že má prokazatelné svolení svých zaměstnanců – autorů software, vytvořeného na základě této Smlouvy, k postoupení výkonu majetkových autorských práv k tomuto software na Objednatele, tak jak je sjednáno tímto článkem. Uvedené Poskytovatel dokládá čestným prohlášením předloženým v rámci zadávacího řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“, jehož kopie tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
- 10.05 Tento článek 10 nabývá účinnosti vždy až okamžikem vytvoření software - autorského díla, předvídaného tímto článkem.

## **Článek 11.**

### **Smluvní pokuty**

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit za každý takový případ Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací a osobních údajů, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-2	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administrativního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administrativního zásahu do systému v rozsahu do 1 MD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2 nebo RZ3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti systému dle této Smlouvy	10.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti systému dle Přílohy č. 1
Neodevzdání technických prostředků pro vzdálený přístup	500,- Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání za každý takový případ.
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.10 Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle služby PM-1	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

11.04V případě, že prohlášení Poskytovatele uvedené v odst. 10.04 této Smlouvy se ukáže nepravdivým, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši ceny

Služeb provedených na základě konkrétní objednávky, kterou bylo příslušné autorské dílo (software) na základě této Smlouvy vytvořeno.

- 11.05 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.11 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.
- 11.06 Pokud Poskytovatel poruší některou z jiných povinností uložených mu v této Smlouvě nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 11.07 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle článku 5. této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.08 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezabývá povinností poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinností nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

## **Článek 12.**

### **Trvání Smlouvy**

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí popř. odstoupením od Smlouvy.
  - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
  - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

## **Článek 13.**

### **Výpověď a odstoupení od Smlouvy**

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta pro Objednatele činí 2 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní.

Výpovědní lhůta pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 13.02 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.
- 13.03 Výpovědí Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, pokud není dohodnuto jinak. Objednatel je oprávněn převzít a Poskytovatel v takovém případě předá Objednateli dosud provedené práce i rozpracované a nedokončené služby do 15-ti dnů ode dne ukončení Smlouvy. O takovém předání a převzetí bude mezi oběma smluvními stranami sepsán protokol o předání a převzetí. K datu vyhotovení tohoto protokolu předá Poskytovatel Objednateli dokumenty a informace týkající se nedokončených služeb.
- 13.04 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 13.05 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením Poskytovatelem oprávněně vyúčtované ceny dle odstavce 5.01, a to o dobu delší než 60 dní.
- 13.06 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti, jak je upravena touto Smlouvou, nebo poruší-li Poskytovatel povinnost stanovenou čl. 8 této Smlouvy.
- 13.07 Pokud jedna smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy může obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstupuje od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné.
- 13.08 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení 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 její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

13.09 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané Služby nebo činnosti nebudou poskytnuty řádně nebo v termínu (termínech) stanoveném v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.

13.10 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného Systému, přístupová oprávnění do Systému a administrátorská hesla, evidenci hlášení z helpdeskového systému za celé období servisní podpory ve formátu XML, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

#### **Článek 14.**

##### **Vyšší moc**

14.01 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.

14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

#### **Článek 15.**

##### **Salvatorní ustanovení**

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 16.**

##### **Závěrečná ujednání**

16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: [zdenek.blahuta@sukl.cz](mailto:zdenek.blahuta@sukl.cz)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

Ing. Pavel Pastyřík, tel. 272 185 642, email: [pavel.pastyrik@sukl.cz](mailto:pavel.pastyrik@sukl.cz)

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Ing. Rajmund Pavla, tel. +420 543 211 723, email: [rajmund.pavla@itelligence.cz](mailto:rajmund.pavla@itelligence.cz)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

XXX, tel. +XXX, email: [XXX](mailto:XXX)

Telefonní číslo Zhotovitele pro hlášení závad: +420 539 038 038

Email Zhotovitele pro hlášení závad: [help@itelligence.cz](mailto:help@itelligence.cz)

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Čestné prohlášení o postoupení výkonu majetkových autorských práv

16.03 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.

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

16.05 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.

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

16.07 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.

16.08 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu Závěrečného předávacího protokolu DMS a BPM systému dle odst. 5.5 smlouvy o dílo, vzešlé ze zadávacího řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“, kterým bude DMS a BPM systém akceptován bez výhrad a převzat Objednatelem.

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 .....

V Brně dne .....

Objednatel:

Poskytovatel:

.....  
PharmDr. Zdeněk Blahuta  
ředitel

.....  
Ing. Rajmung Pavla  
předseda představenstva

# Podrobný popis služeb podpory DMS a BPM systému – katalogové listy

---



## PP-1 Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí servisovaného systému, včetně stavu jejich řešení.

Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a případně třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti internetového připojení nebo helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo emailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém musí umožňovat pravidelný export do XML všech zadaných údajů.

Poznámka: V případě potřeby je možné poskytnout Poskytovateli přístup do helpdeskového systému Objednatele (systém GLPI). Poskytovatel by pak řešil požadavky helpdesku v systému Objednatele.

### Popis životního cyklu hlášení

#### Nejčastěji využívaný scénář

Aktivita	Role
Zápis hlášení	Objednatel
1.1 Kategorizace	Objednatel
1.2 Prioritizace	Objednatel
Notifikace o založení	Systém
Analýza hlášení	Poskytovatel
Přiřazení řešitele	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Popis řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Akceptace	Objednatel
Uzavření hlášení	Systém

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu (požadavku nebo incidentu).
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.
- Objednatel musí mít možnost předat řízení hlášení jinému zástupci Objednatele (změna vlastníka hlášení).

## Vstupy

Požadavek uživatele

Výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring

## SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

## Výstupy

Zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Obsah dokumentace bude odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy).

Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office.

Součástí dokumentace bude i průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report za předcházející kalendářní měsíc, který bude mj. obsahovat:

- měsíční souhrnný report zahrnující seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
- seznam vyřešených požadavků (včetně incidentů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- export veškerých helpdeskových požadavků v daném období v popsané XML struktuře v elektronické podobě (pouze v případě, že nebude použit vlastní helpdeskový systém Objednatele),
- statistika plnění požadovaných SLA.

### Vstupy

Změny systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny v systému či aplikaci na produkčním prostředí

### Výstupy

Měsíční report

Dokumentace systému

Dokumentace integrační vazeb

## **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby (vedení dokumentace) je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SK-1 Školení

### Popis služby

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku Objednatelem, který bude ze strany Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo, rozsah, školící materiály atd.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 2 kalendářní týdny před vlastním termínem realizací služby.

Školení budou realizována v prostorách SÚKL, nebude-li dohodnuto jinak.

### Vstupy

Zápis v systému helpdesk.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení školení	Do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametru školení ze strany Objednatele.
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení

### Výstupy

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby.

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí nefunkčnost systému jako celku či jejích klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent systému nebo vada systému, ohrožující bezpečnost systému a bezpečný chod systému nebo některé/jakékoliv jiné aplikace/systému Objednatele. Jedná se např. o výpadek aplikačního serveru, autentizačních komponent, přerušení procesu, chybu aplikační logiky, nedostupnost klíčových WS, nebo neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Dále se za kritickou vadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality systému generuje výstupy a zpracovává data odchýlně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednatele podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	do 2 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 4 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Odstraněná vada

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

Závažnou vadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost části systému, která nespadá pod kategorii kritické vady, nicméně jedná se o komponenty systému zajišťující trvalou dostupnost celého systému. Jedná se především o dostupnost a odezvu WS a procesů zajišťující méně důležité funkcionality systému. Za tento typ vady se považuje i taková vada, která významně omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	do 12 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 24 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná vada

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.



## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

Ostatní vadou se rozumí nefunkčnost části systému, která nespadá pod kategorii vady kritické nebo vady závažné. Jedná se o služby, které nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality služeb systému.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	do 48 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 96 hodin od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná vada

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RP-1 Provozní podpora

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní podpory DMS a BPM systému, odhalování a diagnostika chybových stavů DMS a BPM systému a aplikačních řešení.

Součástí služby jsou činnosti:

- administrace a údržba systému,
- instalace opravných balíčků,
- konzultace k fungování systému a aplikačních řešení,
- poskytování informací o nových nebo stávajících produktech nebo technologiích souvisejících s provozem instalované technologie.

Servisní činnosti systémů v testovacím prostředí budou prováděny formou *best effort*, bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.

### SLA

Požadovaná dostupnost DMS a BPM systému včetně integračních a aplikačních řešení je 99%.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel.

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Příklad	Náročnost
A	do 4 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do systémů	< 2 ČH (člověkohodin)
B	do 2 pracovních dnů	Složitě administrační zákroky	< 1 ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

V případech zjištění nedostupnosti systému musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce objednatele.

Veškeré požadavky budou kategorizovány Objednatelem jako součást zadání požadavku. Vyřešením požadavku dle tohoto článku se rozumí stav, kdy dané řešení je Objednatelem považováno za vyhovující. Kategorie požadavku lze po věcném přehodnocení Poskytovatelem a schválení tohoto přehodnocení Objednatelem dodatečně přesunout do jiné kategorie.

Náročnost služby v ČD je pouze pro informativní účely. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání ČD nedochází. 1 ČD je 8 člověkohodin (ČH).

### Výstupy

Správně nakonfigurované systémy

## **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## **PM-1 Proaktivní monitoring**

### **Popis služby**

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost systému.

Monitoring je prováděn výhradně formou vzdáleného přístupu. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován pověřený zástupce Objednatele (emailem nebo telefonicky) a zároveň bude problém evidován v helpdesku.

Poskytovatel není oprávněn za účelem zajišťování služby vzdáleného monitoringu přistupovat k datům, které jsou ve správě Objednatele, pokud o tuto službu není písemně nebo emailem požádán Objednatelem.

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i emailem) objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu.

### **Vstupy**

Informace z monitorovaných částí systému.

### **SLA**

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

### **Výstupy**

Informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (emailem, telefonicky).

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-1 Provoz helpdeskového systému).

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RZ-1 Identifikace a specifikace změny

### Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizaci navržených změn systému ze strany Objednatele.

Poskytovatel analyzuje požadavek a výstupem této služby je písemné stanovisko. Stanovisko musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury systému, bezpečnosti, designu a technologie,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace se stávajícími systémy.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží ze svého pohledu nejlepší návrh na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

### Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1).

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od jeho nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 15 pracovních dnů od data přijetí požadavku

### Výstupy

Zpracování písemného stanoviska a předávací protokol.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 8 člověkodní za měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti servisní Smlouvy.

## RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění vývojové podpory DMS a BPM systému v kategorii změn menšího rozsahu. Jedná se například o změny konfigurace GUI, logiky procesů, metadat, datové struktury databáze apod.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

### Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

### SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání $n$ ČD	do $3 * n$ pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne do 30 minut od nahlášení do helpdeskového systému.

### Výstupy

Akceptované funkční řešení

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 8 člověkodní za měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti servisní Smlouvy.

## RZ-3 Realizace rozvojových požadavků

### Popis služby

Realizace rozvojových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RZ-2.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu s využitím služby RZ-1.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

### Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1

### SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání $n$ ČD	do 3 * $n$ pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne do 30 minut od nahlášení do helpdeskového systému.

### Výstupy

Akceptované funkční řešení

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby.

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v helpdeskovém systému. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

$D_m$  je měsíční dostupnost aplikace v %,

$T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí čas, který je definován/požadován samostatně pro každou službu.

Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou vadu (SP-1) či závažnou vadu (SP-2).

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému, apod.).

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.



## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

uchazeče o postoupení výkonu majetkových autorských práv

Název/jméno uchazeče:	itelligence, a.s.
Právní forma:	Akciová společnost
Sídlo/místo podnikání:	sídlem Brno - Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno-město, PSČ 603 00
IČ:	26718537
DIČ:	CZ26718537
Spisová značka v OR:	B4328
Osoba oprávněná jednat:	Ing. Rajmund Pavla, předseda představenstva

Prohlašuji tímto, že ve smyslu § 58 odst. 1 věta druhá zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, mám prokazatelný souhlas svých zaměstnanců ~~a zaměstnanců svých subdodavatelů~~ – autorů integračních a aplikačních řešení dle požadavků stanovených zadávacími podmínkami k veřejné zakázce VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“ k postoupení výkonu majetkových autorských práv k těmto řešením na zadavatele – Státní ústav pro kontrolu léčiv se sídlem Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, IČ: 00023817.

V Brně, dne 25. července 2016

**itelligence**

a.s.

Hlinky 505/118, 603 00 Brno

IČ: 267 18 537

DIČ: CZ26718537

.....  
Ing. Rajmund Pavla  
předseda představenstva  
itelligence, a.s.