

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

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

IČ: 28606582

DIČ: CZ28606582

se sídlem: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava

zastoupen/a: Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsdou představenstva

Ing. Milanem Juříkem, členem představenstva

bankovní spojení: č.ú. XXX

(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 VZ13/2015 „Zálohování a deduplikaci dat v datovém centru SÚKL“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem v 1. části této veřejné zakázky 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 po dobu 3 let ode dne převzetí zálohovacího systému Objednatele definovaného v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „systém“) služby deduplikace, zálohování a obnovy dat systému v následujícím rozsahu:

- (a) provádění deduplikace, zálohování a obnovy dat systému (prostředí „S“ a „EP“) na platformě Windows, Linux Red Hat a Exalytics,
- (b) provádění pravidelných činností souvisejících se službami uvedenými pod písm. a) tohoto odstavce,
- (c) provozování HelpDesku,
- (d) poskytování telefonické Hotline v rozsahu do 30 minut měsíčně,
- (e) vedení dokumentace nutné pro realizaci zálohování a obnovy dat, a
- (f) provádění prací ad hoc souvisejících s deduplikací, zálohováním a obnovou dat mimo činností uvedených pod písm. a) až e) tohoto odstavce, a to dle požadavků Objednatele na základě samostatných objednávek Objednatele. Maximální rozsah těchto prací ad hoc je 300 hodin za celou dobu trvání této Smlouvy.

Toto plnění je dále ve Smlouvě označováno jako „**Služba**“ či „**Služby**“ a jeho bližší specifikaci obsahuje příloha č. 2 této Smlouvy.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Služby uvedené v odst. 1.01 písm. f) této Smlouvy budou poskytovány na základě objednávek Objednatele. Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby ve věcech technických dle odst. 15.01 této Smlouvy zašle Poskytovateli objednávku emailem se zaručeným elektronickým podpisem. Objedávka Objednatele musí obsahovat číslo objednávky, označení smluvních stran, specifikaci předmětu objednávky v souladu s odst. 1.01 písm. f) této Smlouvy včetně jeho rozsahu v hodinách a ceny, a lhůtu pro poskytnutí předmětných Služeb. Poskyvatel emailem se zaručeným elektronickým podpisem potvrdí Objednateli přijetí objednávky nejpozději do 24 hodin od jejího přijetí včetně potvrzení ceny objednaných prací stanovenou v souladu s touto Smlouvou.
- 1.04 Objednatel není povinen vyčerpat celkový rozsah hodin stanovený v odst. 1.01 písm. f) této Smlouvy.
- 1.05 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu zálohovacího systému Objednatele.

Článek 2.

Řešení incidentů a dostupnost Služeb

- 2.01 Součástí Služeb hrazených paušální cenou dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy je povinnost Poskyvatele řešit incidenty, čímž se rozumí odstraňování závad systému a řešení požadavků Objednatele na obnovu dat specifikovaných v tomto článku.
- 2.02 Za incident kategorie A se považuje kritická závada systému, kdy nelze spustit systém jako celek, tj. poruchy, chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen.
- 2.03 Za incident kategorie B se považuje vážná závada systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé části systému. Za vážnou závadu se dále považuje stav, kdy nebude vytvořena záloha dle zálohovacího plánu. Jedná se o poruchy, chyby či vady nebo difference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání systému nebo kterékoli z jeho částí k účelu, k němuž jsou určeny.
- 2.04 Za incident kategorie C se považuje běžná závada systému, která nemá zásadní vliv na jeho používání. Jedná se o ostatní chyby či vady nebo difference, nespádající pod odst. 2.02 a 2.03, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání systému nebo jeho částí k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí systému.

- 2.05 Za incident kategorie D se považuje řešení požadavku Objednatele na obnovu dat v souladu s plánem obnovy dat.
- 2.06 Poskytovatel se zavazuje řešit incidenty dle jejich kategorií a ve lhůtách stanovených v příloze č. 2 této Smlouvy či Objednatelem, a nejsou-li stanoveny, tak bez zbytečného odkladu.
- 2.07 Poskytovatel se zavazuje zajistit měsíční dostupnost Služeb definovaných v čl. 1.01 písm. a) této Smlouvy na min. úrovni 95 %. Měsíční dostupnost Služeb je blíže specifikována v příloze č. 2 této Smlouvy.

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 Objednatelem 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 Objednatelem, 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 Objednatelem, 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 2 000 000,- Kč (slovy dva miliony 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 infromatických 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 Vznikne-li Poskytovateli při poskytování Služeb dle této Smlouvy potřeba zásahu do systému Objednatele vyžadující krátkodobou nedostupnost některé Služby nebo systémů Objednatele, je oprávněn tento zásah provést pouze v servisním intervalu předem písemně odsouhlasen Objednatele. Zásah do systému a doba výpadku musí být Objednatelem schválena min. 5 pracovních dní před provedením zásahu, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

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 Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.
- 4.05 Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli neprodleně po podpisu této Smlouvy privilegovaná přístupová práva k systému, přičemž Objednatel si ponechá práva pro čtení a obnovu dat. Použije-li Objednatel privilegovaná přístupová práva, je povinen o tom Poskytovatele neprodleně písemně informovat.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a přílohy č. 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:

(a) 22. 000 Kč bez DPH, tj. 26. 620 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb dle odst. 1.01 písm. a) až e) této Smlouvy, a

(b) 700 Kč bez DPH, tj. 847 Kč vč. DPH za každou hodinu poskytování objednaných Služeb dle odst. 1.01 písm. f) této Smlouvy

- 5.02 Cena dle odst. 4.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 1.01 písm. a) až e) této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel 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 Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.
- 5.05 Objednatel garantuje ke dni podpisu této Smlouvy ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, pouze ta finanční plnění Smlouvy, která jsou poskytována v roce, v němž se Smlouva uzavírá, což druhá smluvní strana bere na vědomí. Případné pokračování Smlouvy, resp. její finanční krytí pro období přesahující tento rok, je podmíněno schválením příslušných finančních částek jako částek státního rozpočtu v následujícím období (tj. dalších letech). Vznik této skutečnosti je důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele, a to bez vzniku jakékoliv jeho odpovědnosti z titulu vzniku škody nebo povinnosti k úhradě smluvní pokuty vůči Poskytovateli. Splnění této podmínky oznámí Objednatel druhé smluvní straně písemně nejpozději do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů.

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. 1.01 písm. a) až e) této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci včetně časové náročnosti.
- 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 objednávky Objednatele. Faktura bude vystavena vždy po provedení prací, požadovaných příslušnou objednávkou Objednatele, a jejich prokazatelném převzetí, popř. převzetí jejich výsledku Objednatelem bez vad a nedodělků. Přílohou faktury musí být podrobný přehled provedených prací, včetně uvedení kalkulace fakturované ceny v souladu s touto Smlouvou.
- 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.

Článek 7.

Místo a doba 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 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne podpisu této Smlouvy převzít od Objednatele systém včetně přístupových práv k systému, skriptů a stávající dokumentace Objednatele, a to na základě datovaného zápisu o převzetí systému, podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran ve věcech technických.
- 7.04 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu dle čl. 1 a 2 a přílohy č. 2 této Smlouvy po dobu 3 let ode dne převzetí systému dle odst. 7.03 této Smlouvy.
- 7.05 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a její Přílohou č. 2. 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 dle článku 2 a přílohy č. 2 obdobně (tj. dle tam uvedeného členění a v tam uvedených lhůtách), 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;
 - (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 zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“), je Objednatel správcem osobních údajů. 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 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.

Smluvní pokuty

- 10.01 Pokud Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, uhradí za každý takový případ Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč.
- 10.02 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany informací a závazku mlčenlivosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.03 V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění kritické závady a s odstraněním kritické závady uvedené v odst. 2.02 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtě stanovené v příloze č. 2.
- 10.04 V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění vážné závady a s odstraněním vážné závady uvedené v odst. 2.03 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtě stanovené v příloze č. 2.
- 10.05 V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění běžné závady a s odstraněním běžné závady uvedené v odst. 2.04 této Smlouvy uhradí Poskytovatel

Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý započatý den prodlení oproti lhůtě stanovené v příloze č. 2.

- 10.06V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k řešení požadavku Objednatele na obnovu dat uvedené v odst. 2.05 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtě stanovené v příloze č. 2.
- 10.07V případě nedosažení Objednatelem požadované úrovně měsíční dostupnosti Služeb dle odst. 2.07 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 10.08V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením objednávky Objednatele dle odst. 1.04 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.09V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb dle odst. 1.01 písm. f) této Smlouvy oproti termínu stanoveném v objednávce Objednatele uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.10V případě prodlení Poskytovatele s převzetím systému dle odst. 7.03 této Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.11 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 3 000,- Kč za každý započatý den prodlení, po který toto porušení povinnosti Poskytovatele trvá, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 10.12 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.
- 10.13 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

- 11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 3 let ode dne převzetí systému dle odst. 7.03 této Smlouvy.
- 11.02 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.

11.03 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 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní 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.

12.02 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.

12.03 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 (např. skripty vzniklé v průběhu poskytování Služeb, aktuální dokumentace apod.) 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.

12.04 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.

12.05 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 použije-li k plnění této Smlouvy jakéhokoli subdodavatele v rozporu s čl. 8 této Smlouvy.

12.06 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.

12.07V 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.

12.08Objednatel 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.

Článek 13.

Vyšší moc

13.01Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.

13.02Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

13.03Smluvní 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 14.

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 15.

Závěrečná ujednání

15.01Oprávněnými 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

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

Bc. David Štěpán, tel. 272 184 875, email: david.stepan@sukl.cz

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Ing. Vladimír Měkota, tel. +420 596 663 111, email: vladimir.mekota@vitkovice.com

Ing. Milan Juřík, tel. +420 596 663 111, email: milan.jurik@vitkovice.com

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

XXX, tel. XXX, email: XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: +420 606 752 654

Email Poskytovatele pro hlášení závad: support@vitkovice.com

15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Popis zálohovacího systému Objednatele

Příloha č. 2 – Specifikace Služeb

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

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

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

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

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

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

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

V Praze dne 30. 4. 2015

V Ostravě dne 30. 4. 2015

Objednatel:

.....
PharmDr. Zdeněk Blahuta
Ředitel

Poskytovatel:

.....
Ing. Vladimír Měkota
Místopředseda představenstva

.....
Ing. Milan Juřík, člen
představenstva

Příloha č. 1 Smlouvy

Popis zálohovacího systému Objednatele

1. zálohované prostředí
 - jedná se o heterogenní distribuované výpočetní prostředí
 - používané operační systémy MS Windows (2003, 2008), Linux (různé distribuce)

- používané DB aplikace: Oracle (Linux, Windows), MS SQL, MY SQL, MS Exchange
- virtualizace prostřednictvím VMWare
- veškerý HW je v majetku Objednatele
- případný nákup potřebných licencí a maintenance zajistí po dohodě Objednatel
- zajištění dostatečného množství zálohovacích pásek je povinností Objednatele

2. zálohovací systém

Pro zálohování se využívá zálohovacího systému Networker, pro deduplikaci technologie Avamar.

Zálohování je rozděleno na 2 základní prostředí:

- produkční „S“
- prostředí externích agend „EP“

Prostředí „S“:

Backup server - Dell PowerEdge 2950,W2008R2

Externí diskové pole

Avamar verze 6.1.0 – EMC, kapacitní licence na 8TB

1x pásková knihovna DELL ML 6010 (109 pozic pro pásky, 4xLTO3, 2x LTO6)

Zálohovací systém Networker ve verzi 7.6.5

Prostředí „EP“:

Backup server - Dell PowerEdge 2950,W2008R2

Externí diskové pole

Avamar verze 6.1.0 – EMC, kapacitní licence na 8TB

1x pásková knihovna DELL ML 6010 (32 pozic pro pásky, 2x LTO4)

Zálohovací systém Networker ve verzi 7.6.5

Maximální počet fyzických serverů (hostů) je 5 pro každé prostředí.

zálohovací klienti:

- pro souborovou zálohu a SYSTEMSTATE
- pro online zálohování DB Oracle
- MS SQL
- MS Exchange
- pro LANFree zálohování prostřednictvím sdílené SAN
- pro zálohování virtuálních serverů virtualizace VMWare

Specifikace Služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v následujícím rozsahu:

- 1) Provádění deduplikace, zálohování a obnovy dat systémů (prostředí „S“ a „EP“ viz příloha č. 1 Smlouvy) na platformě:

- Windows
 - 3 server MS Exchange,
 - 4 server MS SQL,
 - 1 server EMC Documentum,
- Linux Red Hat
 - 1 server EMC Documentum,
 - 30 serverů s Oracle na úrovni DB,
 - 1 server BI
- Exalytics
 - 1 server BI

Maximální celkový počet serverů bez zálohování na úrovni aplikace je 150 pro obě prostředí.

- 2) Provádění pravidelných činností souvisejících se Službami uvedenými v bodě 1), a to:
 - a. Denní dohledové činnosti
 - kontrola logů, příjem a zpracování denních reportů o stavu prostředí,
 - kontrola zálohovacího procesu, dohledání příčin neprovedených záloh a následné zajištění mimořádných záloh,
 - proaktivní kontrola provozních parametrů zálohovacího systému a proaktivní řešení problémů vzniklých při provozu zálohovacího systému,
 - kontrola generování záloh,
 - b. Měsíční činnosti
 - testy čitelnosti pásek (předání protokolů)
 - testy obnovy ze záloh dle zálohovacího plánu (předání protokolů)
 - příprava a předání pásek Objednateli k uložení v externím úložišti např. banka
 - udržování dokumentace v aktuálním stavu
 - c. Další
 - provádění školení vybraných zaměstnanců Objednatele v rozsahu max. 8 hod/rok (obsah po dohodě s Objednatelem)
- 3) HelpDesk – slouží pro zadávání požadavků Objednatele pro řešení incidentů, pro vznášení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro evidenci poskytnutých telefonických konzultací. HelpDesk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení/vyřešení). HelpDesk je provozován u Poskytovatele v rámci ceny poskytovaných Služeb, musí umožňovat kategorizaci Služeb podle jednotlivých kategorií incidentů a musí být přístupný pracovníkům Objednatele. Je provozován v českém jazyce. Musí zobrazovat jednotlivé stavy plnění Služeb dle daného této Smlouvy a umožňovat pravidelný export všech zadaných požadavků do strukturovaného dokumentu ve formátu XML.
- 4) Telefonický Hotline – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 30 minut měsíčně. Poskytovatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Objednatele. Bude provozován v českém jazyce.
- 5) Vedení elektronické dokumentace – musí obsahovat veškerou dokumentaci nutnou pro realizaci zálohování a obnovy dat a musí splňovat veškeré legislativní podmínky pro tuto dokumentaci např. dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné

správy a o změně některých dalších zákonů, nebo zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Dokumentace musí být po celou dobu plnění předmětu Smlouvy přístupná Objednateli v aktuálním stavu.

Dokumentace musí obsahovat minimálně:

- blokové schéma zálohovacího systému (HW i SW)
- podrobný popis způsobu zálohování
- kapacitní předpoklady životnosti úložiště
- seznam všech zálohovaných serverů
- podrobný popis způsobu zálohování
- podrobný popis způsobu obnovy
 - délku zálohy
 - četnost zálohování
 - retenci jednotlivých záloh
 - způsob obnovy a její délka trvání
 - návaznosti jednotlivých činností

- 6) Provádění prací ad hoc dle požadavků Objednatele na základě samostatných objednávek Objednatele - Služba pokrývá zajištění mimořádných požadavků Objednatele mimo standardně prováděné úkony související se zálohováním a obnovou dat dle bodů 1 až 5 této Přílohy. Rozsah je omezen na maximálně 300 hodin za celou dobu plnění předmětu Smlouvy, tj. 3 roky ode dne převzetí systému dle odst. 7.03 této Smlouvy.

Činnosti Poskytovatele spadající pod body 1) – 5) jsou součástí měsíčního paušálu, tj. ceny dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy.

Činnosti pod bodem 6) výše budou řešeny na základě objednávek Objednatele a oceněny na základě hodinové sazby, uvedené v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje v souladu s čl. 2 této Smlouvy řešit incidenty dle jejich kategorie, a to ve formě:

- Vzdálené správy - slouží k řešení incidentů, požadavků, k úpravě konfigurace a podobně. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro Poskytovatele v potřebném rozsahu.
- Servisních zásahů v místě Objednatele, které prováděny v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že Objednatel vzdálený přístup pro Poskytovatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

a dle následujících parametrů:

Kategorie incidentu	Název služby	Provozní doba [dny/hod]	Čas převzetí požadavku [min]	Nástup k řešení, tj. k odstranění závady [hod]	Max. doba vyřešení, tj. odstranění závady [hod]
A	Odstraňování kritických závad	7 / 24	30	2	12

B	Odstraňování vážných závad	7 / 24	60	6	24
C	Odstraňování běžných závad	5 / 12 06.00–18.00	120	12	48
D	Řešení požadavků na obnovu dat	7 / 24	60	2	Dle plánu obnovy dat

přičemž pro účely této Smlouvy platí, že:

- Provozní doba služby je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den s dobou provozu od-do. U služby kategorie A, B a D je Provozní doba včetně víkendů a svátků.
- Čas převzetí požadavku je doba, která udává maximální čas, kdy musí daný incident/požadavek převzít konkrétní pracovník HelpDesku a toto se zobrazí ve stavu plnění požadavku.
- Nástup k řešení incidentu je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby. Je-li incident nahlášen mimo provozní dobu, začíná nástup k řešení v další Provozní době.
- Maximální doba vyřešení incidentu je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatel nebo Poskytovatelem na základě proaktivního dohledu. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu (platí u kategorie incidentu A, B a D). Obnova služby je včetně všech navázaných služeb, testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě Poskytovatele. V případě obnovení návazné služby, které spadá do správy Objednatele, považuje se služba za předanou, ale Objednatel může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

Poskytovatel se zavazuje v souladu s odst. 2.07 této Smlouvy zajistit Objednateli měsíční dostupnost Služeb uvedených pod bodem 1) této přílohy Smlouvy na min. úrovni 95%. Dostupností Služeb se rozumí čas, po který lze Služby odebírat ze strany Objednatele v rozsahu stanoveném v bodě 1) této přílohy Smlouvy se stanoveným koeficientem dostupnosti.

$$Dostupnost (\%) = \frac{sjednaná\ provozní\ doba - doba\ mimo\ provoz}{sjednaná\ provozní\ doba} * 100$$

V případě nedosažení výše uvedené garantované standardní úrovně měsíční dostupnosti Služeb Poskytovatelem uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši procentního podílu měsíčního paušálu Služeb uvedeného v odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy bez DPH dle následujícího:

Skutečně dosažená měsíční dostupnost Služby	Smluvní pokuta (v % z měsíčního paušálu Služby)
--	--

95.00 % - a více	0%
94.99 % - 94.00 %	3%
93.99 % - 93.00 %	5%
92.99 % - 92.00 %	10%
91.99 % - 91.00 %	20%
90.99 % - 90.00%	30%
89.99% a méně	50%