

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY SOFTWARE

uzavřená dle § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)

zapsána:
se sídlem:
IČ: DIČ:
jednající:
bankovní spojení:

jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

a

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze

se sídlem: U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2
IČ: 000 64 165 DIČ: CZ00064165
jednající: Mgr. Danou Juráskovou, Ph.D., MBA, ředitelkou
bankovní spojení: ČNB
číslo účtu: 24035021/0710

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne na základě výsledku podlimitní veřejné zakázky s názvem „**Aktualizace systémů analýzy obrazu MetaSystems**“, vyhlášené otevřeným řízením dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „z. č. 134/2016 Sb.“) a zveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek, pod ev. č. ze dne a v Úředním věstníku Evropské unie pod č. oznámení o zahájení zadávacího řízení ze dne (dále jen „veřejná zakázka“), v souladu s ustanovením § 2358 a násl., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“), tuto

smlouvu o poskytování služeb podpory software (dále jen „smlouva“)**I. Předmět plnění smlouvy**

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby podpory stávajícího software pro analýzu obrazu MetaSystems objednatel (dále jen „SW“), blíže specifikovaného v příloze č. 1 této smlouvy, a to dle podmínek sjednaných touto smlouvou a zadávacími podmínkami veřejné zakázky a dále poskytovat podporu všech vývojových úprav software (dále jen „podpora SW“)
2. Součástí poskytování podpory bude údržba licencí a uživatelská podpora SW, jejichž bližší specifikace je popsána v příloze č. 2 smlouvy.
3. V rámci předmětu plnění bude provedena jednorázová aktualizace SW uvedeného v čl. I, odst. 1 této smlouvy na aktuální verzi 2018 včetně aktualizace mezinárodní standardizace cytogenetické nomenklatury ISCN nejpozději do 31. 12. 2018. V rámci jednorázové aktualizace SW bude:
 - Dodána nejnovější verze SW v době dodání.
 - Provedena instalace (včetně zajištění transportní cesty) v místě plnění včetně instalace nejnovějších ovladačů používaného HW objednatel.
 - Poskytnut popis provedených změn obsažených v aktualizaci, včetně případných změn systémového prostředí.
 - Provedeno zaškolení obsluhy objednatel.
4. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit odměnu za poskytnutí podpory dle tohoto článku této smlouvy v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.

II. Způsob poskytování podpory software

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli službu podpory SW v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. Základní formou komunikace mezi poskytovatelem a objednatel bude Hot Line poskytovatele na tel. čísle (**Doplň dodavatel**), popřípadě elektronický systém objednatel (dále jen „Helpdesk“). Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku poskytovatelem. V případě přímého přístupu poskytovatele do Helpdesku objednatel, objednatel zajistí neomezený dálkový přístup do Helpdesku objednatel pro zaměstnance poskytovatele, kteří mohou pracovat s Helpdeskem objednatel. V případě integrace Helpdesku objednatel s Helpdeskem poskytovatele, objednatel dodá přesnou podobu strukturované e-mailové komunikace, kterou musí Helpdesk poskytovatele reflektovat. Elektronická adresa poskytovatele pro příjem informací z Helpdesku objednatel je (**Doplň dodavatel**)
3. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu poskytovatele: (**Doplň dodavatel**)
4. Oprávněné osoby objednatel a poskytovatele, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatel jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za aktualizaci SW dle čl. I, odst. 3 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **(Doplní dodavatel)** Kč bez DPH.
2. Cena za služby poskytované objednateli dle čl. I., odst. 1 této smlouvy a přílohy č. 2 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **(Doplní dodavatel)** Kč bez DPH ročně.
3. Ceny dle čl. III. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem, které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
4. Splatnost faktury je 60 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla, Ekonomický úsek, Odbor účetnictví nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu: faktury@vfn.cz.
5. Cena za aktualizaci SW dle čl. III, odst. 1 této smlouvy bude objednatelem uhrazena po řádné akceptaci. Přílohou faktury bude akceptační protokol, který bude podepsán oběma smluvními stranami.
6. Cena za poskytované služby dle čl. III, odst. 2 této smlouvy bude objednatelem hrazena v pravidelných ročních platbách ve výši **(Doplní dodavatel)** Kč bez DPH. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den měsíce října příslušného roku.
7. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovateli i s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.

IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 5-ti let.
2. Smlouva může být ukončena:
 - písemnou dohodou smluvních stran
 - písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
 - odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračujícím o 90 dnů termín splatnosti.
4. V případě předčasného ukončení smlouvy je objednatel povinen uhradit poměrnou část roční platby za služby sjednané v čl. III. Odst. 2 smlouvy, dle skutečného trvání smlouvy.
5. Odmítne – li smluvní strana, již je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
6. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

V. Závazky objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli poskytování předmětu plnění vzdáleným přístupem.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyznění poskytovatele (seznam oprávněných osob je přílohou č. 4 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v rámci Hot-line (Helpdesk) závažnost dle podmínek specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy.

VI. Závazky poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je povinen systém zabezpečit tak, aby nedošlo k přihlášení osoby, která nemá příslušné oprávnění, do systému. Za jakékoli škody, s výjimkou fyzického zabezpečení serverů, způsobené objednateli zásahem neoprávněně přihlášené osoby odpovídá poskytovatel.
3. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.

4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje objednateli poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VII. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. V případě nedodržení dodací lhůty uvedené v čl. I., odst. 3 je objednatel oprávněn požadovat zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč. Dále je objednatel oprávněn požadovat zaplacení další smluvní pokuty ve výši 0,1 % z celkové ceny bez DPH za každý započatý den prodlení s dodáním předmětu plnění, jestliže se s objednatelem nedohodne jinak. Objednatel je dále v těchto případech oprávněn odstoupit od smlouvy.
3. V případě chyby kategorie 1 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
4. V případě chyby kategorie 2 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
5. V případě chyby kategorie 3 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
6. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. IX této smlouvy, má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
7. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že havárie nebo chyba byla způsobena jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele.
8. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
9. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování Poskytovateli.
10. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.

VIII. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o objednateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji (dále jen „Osobní údaje“) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
2. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů.
3. Pokud poskytovatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu příslušnými ustanoveními GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění smlouvy. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace pacientů, jimž jsou objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců objednatele poskytovatelem může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování služeb dle této smlouvy, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Poskytovatel se zavazuje za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho pacientů a zaměstnanců před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňovat technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajistit, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do těchto údajů neoprávněným osobám.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků (včetně poddodavatelů) o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k objednatelem. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu ustanovení § 6 Zákona o ochraně osobních údajů a příslušných ustanovení GDPR. Poskytovatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá poskytovatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.
5. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech, ve vztahu k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle první věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání.

6. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění dle čl. I. této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Poskytovatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů, zaměstnanců a klientů Objednatele.
9. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících Osobní údaje trvá bez časového omezení.

IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 219 odst. 1 písm. a) zákona č. 134/2016 Sb., a dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv uveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků a objednávek vystavených na základě této smlouvy, zákonem stanoveným způsobem.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zák. č. 106/1999 Sb., zákona o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Poskytovatel se zavazuje dodržovat nařízení objednatele, kterým je zakázáno kouření ve všech prostorách i plochách areálu nabyvatele s výjimkou vyhrazených míst.
4. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
5. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 1.000.000 Kč.
6. Poskytovatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od smlouvy, která bude uzavřena na základě výsledku tohoto zadávacího řízení odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
7. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat povinnosti uvedené v dokumentu „Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze“, který je přílohou č. 3 této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuelních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vstoupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
3. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
4. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Položkový ceník_cenová kalkulace (doplní dodavatel)

Příloha č. 2 - Specifikace podpory SW řešení

Příloha č. 3 - Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze

Příloha č. 4 - Seznam oprávněných osob

V Praze dne:

V dne:

Mgr. Dana Jurásková, PhD., MBA
ředitelka

(Doplní dodavatel)

Specifikace podpory

1. Údržba SW

V rámci poskytované údržby SW poskytovatel zajistí:

- zajišťování komplexní funkčnosti po celou dobu trvání smlouvy jak z hlediska programového vybavení, odstraňování ohlášených vad nebo chyb způsobených systémem, a to vždy bez zbytečného odkladu.
- Dodávky a instalace (včetně zajištění transportní cesty) v místě plnění nových verzí SW včetně instalace nejnovějších ovladačů používaného HW objednatelem. Upozornění na aktualizace bude zasíláno objednateli s dostatečným předstihem emailem oprávněným osobám. Poskytovatel poskytne popis provedených změn obsažených v aktualizaci, včetně případných změn systémového prostředí.
- Při každé dodávce nové verze bude provedeno zaškolení obsluhy objednatele na instalovanou novou verzi.

2. Uživatelská podpora

V rámci služby uživatelské podpory je poskytovatel povinen poskytovat:

- Službu Hot-line - určenou k telefonickému nebo emailovému nahlásování nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků objednatele v pracovní dny v rozmezí 8:00 – 16:00.
- Službu Helpdesk - určenou k elektronickému předání nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků z helpdesku objednatele 8x5

Služba poskytování uživatelské podpory musí splňovat požadavky na termíny řešení vyjádřené v následující tabulce:

Tabulka 1:

Úroveň závady	Parametry služby		
	Provozní doba služby Hot-line	Reakční doba od nahlášení požadavku:	Maximální doba odstranění závady od nahlášení
Kategorie 1	8x5	1 pracovní den	do 2 pracovních dní
Kategorie 2	8x5	1 pracovní den	do 5 pracovních dní
Kategorie 3	8x5	1 pracovní den	do 20 pracovních dní

Kategorie 1 - chyba, která znemožní využívání všech důležitých funkcí dodaného SW, nedostupnost služby.

Kategorie 2 – chyba, která znemožní používat některou ze základních funkcí dodaného SW.

Kategorie 3 – chyba, která znamená dílčí omezení některých funkcí dodaného SW nebo se jedná o nepodstatnou funkční poruchu.

Max. doba na odstranění závady se počítá od okamžiku zadání hlášení závady do systému Helpdesk objednatele.

Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány objednatelem doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.

Řešení Incidentů se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části SW.

Řešení chyb a provozních problémů není omezeno počtem hodin / měsíc.

V rámci podpory SW poskytovatel poskytne objednateli konzultační služby v rozsahu nezbytném pro bezchybné fungování podporovaného SW.

Seznam oprávněných osob

A. Seznam kontaktních osob poskytovatele oprávněných poskytovat podporu

Jméno	Funkce	Telefonní číslo
(Doplň dodavatel)		

B. Seznam kontaktních osob objednatele oprávněných k hlášení požadavků na poskytování podpory

Jméno	Funkce	Telefonní číslo
Dispečink ÚI		+420 224 962 119
Petr Pichrt	IT manažer	+420 224 969 229

Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze

1. Připojení každého zařízení do LAN sítě VFN musí být předem konzultováno s Úsekem Informatiky VFN. Info na telefonu 22496 2119.
2. Instalace a provozování jakéhokoli software v síti VFN musí být předem konzultováno s Úsekem Informatiky VFN. Info na telefonu 22496 2119.
3. Je zakázáno svévolně zapojovat zařízení do LAN sítě a jakkoli měnit LAN síť VFN.
4. Je zakázáno měnit, instalovat a nahrávat jakýkoli softwarový obsah na zařízení VFN.
5. Je zakázáno jakýmkoli způsobem měnit a zasahovat do hardware vybavení VFN.
6. Je zakázáno využívat pro vzdálený přístup na připojovaná zařízení jiných než Úsekem Informatiky VFN schválených metod - viz níže.
7. Při umísťování IT zařízení (server, PC) do sítě VFN je vlastník IT zařízení povinen na své náklady, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, udržovat toto zařízení v aktuálním (aktualizace operačního systému, aktualizace antivirového programu) a bezpečném (nemožnost jednoduše zneužít, používání silných přístupových hesel...) stavu. Úsek Informatiky provádí náhodné testy zneužitelnosti zařízení. Vlastník IT zařízení je povinen na své náklady, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, případné zjištěné hrozby a nedostatky neprodleně odstranit.
8. Vlastník IT zařízení je povinen, na vyžádání Úseku Informatiky, předložit ke kontrole konfiguraci IT zařízení. V situaci, kdy připojené zařízení způsobuje vážné bezpečnostní a nebo technické problémy v síti VFN, má VFN možnost takovéto zařízení bez předchozího upozornění odpojit od sítě VFN.

Metoda vzdáleného přístupu:

K připojovaným zařízením je možné, pokud tomu nebrání další důvody, zřídit vzdálený přístup typu:

- VPN připojení (IPSec tunel nebo jeho obdoba). Je nutná instalace CISCO VPN klienta. Info: <http://vpn.vfn.cz> nebo dispečink informatiky na telefonu 22496 2119.