

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

.....
se sídlem:

IČ:

DIČ:

zastoupená:

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném.....soudem v, oddíl....., vložka.....

bankovní spojení:.....

číslo účtu:

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřená dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Servisní podpora informačního systému eKLIN/ePOST ve FN Olomouc**“, evidenční číslo **VZ-2018-000728**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **eKLIN/ePOST** (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a SLA listech a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za 100 CALů a fakturační období, který je složen z:
 - a) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu ve výši 10 hodin měsíčně za podmínek stanovených SLA listy
 - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy

- c) Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Nevyčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést v rámci kalendářního roku do dalšího fakturačního období.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:
.....,- Kč bez DPH (slovy: „.....“) za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje na základě **Výkazu činnosti** dle Přílohy č. 2 zaplatit poskytovateli:
- a) Za služby technické podpory z Hodinové dotace po jejím vyčerpání cenu ve výši
..... Kč/hodinu bez DPH (slovy: „.....“).
- b) Za vyžádané služby poskytovatele při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému cenu ve výši
..... Kč/hodinu bez DPH (slovy: „.....“).
6. Cena hodiny je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.a)
- a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5.a) pouze v případě, že byly objednatelům předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činnosti** a budou písemně odsouhlaseny objednatelům.
- b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činnosti** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období.
- c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činnosti (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
8. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.b)
- a) Objednatel vyzve písemně poskytovatele k poskytnutí uvedených služeb.
- b) Poskytovatel o všech poskytovaných službách provede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný **Výkaz činnosti** s rozpisem provedených prací a předá objednateli.
- c) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele na základě předloženého samostatného **Výkazu činnosti**.
9. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
10. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
11. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
12. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do patnácti (15) dnů od odsouhlasení Výkazu činnosti, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.5.
13. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2018-000728**.
14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatel na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
 - Dispečink objednatele:
tel: +420588444516
email: informatika@fnol.cz
 - Dispečink poskytovatele:
Hotline v pracovní době:
Hotline mimo pracovní dobu:
email:
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
 - za objednatele: Michal Doležel Zastupuje: Radomíra Vymazalová
tel: 588 442 980 Tel: 588 844 516
email: michal.dolezel@fnol.cz e-mail: radomira.vymazalova@fnol.cz
 - za poskytovatele: Zastupuje:
tel: tel:
email: email:
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
 - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
 - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
 - a) Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele (v rámci služeb poskytovaných v rámci SLA S07). Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostní důvodů v šifrované nebo komprimované formě.

- b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatelem s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
- c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatelem je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztráty dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
- a) Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
 - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
 - c) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelem.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:
- Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
 - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

VIII. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - c) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
 - e) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody. Smluvní pokutu sjednanou touto smlouvou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností 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, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

X. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.

3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu sjednanou touto smlouvou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

XI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplynulo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 – Výkaz činností
 - Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Olomouci dne:

V dne

.....
za objednatele

.....
za poskytovatele

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
 - a) Poradenství k Systému.
 - b) Parametrizaci Systému dle pokynů objednatele.
 - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému.
 - d) Asistenci při aktualizaci Systému.
 - e) Správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
 - a) Nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
 - b) Jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
 - c) Jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
 - d) Propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
 - e) Nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
 - f) Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
 - g) Opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
 - h) Provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
 - i) Používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
 - j) Odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**.
 - k) Negarantované funkce, které zveřejňuje poskytovatel objednateli v Zákaznické sekci. Mezi negarantované funkce patří např. chyby MS Windows nebo .NET Framework, atd.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
 - b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
 - c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci. Za legislativní změnu se považuje i změna v rozhraní účtování dle metodiky VZP.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
 - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
 - Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
 - Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel ve předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.

- Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - Poskytovatelem zaslou písemnou informaci objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 2 pracovních hodin od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 8 pracovních hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 4 pracovních hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 24 pracovních hodin od nahlášení.
- c) **Závada malá**
Odstranění závady: do 72 pracovních hodin od nahlášení

5) Dostupnost služby

- a) V pracovní dny od 7.00 hod do 15.30 hod (tj. 8,5 pracovních hodin)
b) V sobotu od 7.00hod do 12.00hod (tj. 5 pracovních hodin)

6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
 - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.b)
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny.
- b) Pokud objednatel neobdrží oznámení poskytovatele, vyzve objednatel poskytovatele písemně k předložení plánu nejpozději 1 měsíc před účinností změny.
- c) Pokud objednatel poskytovatele dle bodu (b) nevyzve, řeší se implementace legislativních požadavků po dohodě obou stran v co nejrychlejším termínu

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

3) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty
- b) Ověřovací = testovací verze **Systému** nad produkčními daty
- c) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

2) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24

4) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

- a) Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

- a) Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

- a) Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- b) Krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

S05 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

2) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24

3) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) Konzultace a poradenství k Systému
- b) Vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám
- c) Instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám
- d) Profylaxe a diagnostika Systému

2) Popis služby

- a) Technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek
- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- c) Konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení
- d) Konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - Rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele
 - Rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní
 - Rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- e) Konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení

3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- Po překročení Hodinové dotace se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.a)

S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciální požadavků

- a) Požadavky na vylepšování Systému
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (analyzátorem, zařízením, programem)
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci

3) Dostupnost služby

- a) Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení

4) Úhrada služby

- a) Drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence
- c) Požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému, samostatná nabídka další licence
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5.b) formou Výkazy činností

- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu dle odstavce IV.9, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

Příloha č. 2 – Výkaz činností
VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:
Poskytovatel:
Období: /

Datum	Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace XXXX hodin	Čas
Celkem hodin		
Zbývá z roční Hodinové dotace		

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému

Zde doplní uchazeč (položkový seznam dodávaného zboží, specifikace HW...)