

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 § 1746 odst. 2 zák. 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 „**Pozáruční podpora systému AGFA IMPAX**“, evidenční číslo **VZ-2019-001287**. 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 **AGFA IMPAX** (dále jen „**Systém**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci a v Příloze č. 3 této smlouvy.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele pozáruční 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 určitou do 31.12.2020, platnou a účinnou se stává prvním dnem následujícího měsíce od jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
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 fakturační období, který je složen ze služeb za technickou podporu, dostupnost a dispečink (hotline) za podmínek stanovených SLA listy.
2. Podrobný popis služeb SLA a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. 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.

4. Objednatel se zavazuje na základě Výkazu činnosti dle Přílohy č. 2 této smlouvy zaplatit poskytovateli za vyžádané služby poskytovatele při řešení poskytovatelem nezávislých havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezávislé ztráty dat Systému cenu ve výši Kč/hodinu bez DPH (slovy:“).
5. Cena hodiny je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.
 - a) Objednatel vyzve písemně poskytovatele k poskytnutí požadovaných služeb.
 - b) Poskytovatel zpracuje návrh časového odhadu prací a předloží ke schválení objednateli.
 - c) Objednatel návrh posoudí a práce řádně objedná nebo odmítne.
 - d) Po objednání poskytovatel o všech poskytovaných službách provede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný **Výkaz činností** dle Přílohy č. 2 této smlouvy s rozpisem provedených prací a předá objednateli.
 - e) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému **Výkazu činností** (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
 - f) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.4. pouze v případě, že byly objednatelům předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatel. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele na základě daňového dokladu (faktura) vystaveného poskytovatelem.
7. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
8. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
9. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
10. 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 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností dle Přílohy č. 2 této smlouvy, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.4.
11. 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-2019-001287**.
12. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
13. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu 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:

<ul style="list-style-type: none">• za objednatele: Petr Vaněk, Bc. tel: +420588445898 email: petr.vanek@fnol.cz• za poskytovatele: tel: email:	<table style="width: 100%; border: none;"><tr><td style="width: 50%;">Zastupuje: Ing. David Miklík</td><td style="width: 50%;"></td></tr><tr><td>Tel: +420588442946</td><td></td></tr><tr><td>e-mail: david.miklik@fnol.cz</td><td></td></tr><tr><td>Zastupuje:</td><td></td></tr><tr><td>tel:</td><td></td></tr><tr><td>email:</td><td></td></tr></table>	Zastupuje: Ing. David Miklík		Tel: +420588442946		e-mail: david.miklik@fnol.cz		Zastupuje:		tel:		email:	
Zastupuje: Ing. David Miklík													
Tel: +420588442946													
e-mail: david.miklik@fnol.cz													
Zastupuje:													
tel:													
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 čl. X.5. této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděn 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.
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 S03 a S04). Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních 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 objednatel 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 objednatel 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 ztrátě 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 součinnost pro přístup k zálohovaným datům 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 výúčtování 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:
 - a) „Havárie“ ve výši 3% aktuálního měsíčního paušálu
 - b) „Závada velká“ ve výši 1% aktuálního měsíčního paušálu
 - c) „Závada malá“ ve výši 0,5% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Vzhledem k tomu, že dodavatel AGFA HealthCare ukončila podporu Systému, nebudou se uplatňovat sankce na závady, které dodavatel označí jako neopravitelné.

5. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

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 šestiměsíční 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. 110/2019 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, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

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 nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden 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 apod.
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.
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 dispečinkové kontakty dle čl. 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) 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.
- e) 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
- 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 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 v 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 se 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 zaslanou písemnou informací 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 1 hodiny od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 48 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 1 hodiny od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 72 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Nástup k řešení: do 24 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 30 dnů od nahlášení závady.

5) Dostupnost služby

- a) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Havárie“ a „Závada velká“: dostupnost 24x7
b) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Závada malá“: v pracovní den 07:00-16:00 hod
c) Elektronická pošta: - dostupnost 24x7

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 samostatnou úhradou dle odstavce IV.4.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07:00-16:00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

Je součástí Paušálu

S03 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) zajištění bezchybné funkčnosti systému IMPAX FNOL v rámci stávajícího výkonnostního stavu HW (SunFire T2000, s.č.: 0344AN0110), který již neodpovídá stávajícímu objemu dat FNOL. Poskytovatel zajistí pravidelné servisní úkony a prevence stanovené výrobcem řešení.
- b) provádění nastavení nebo úprav nastavení zařízení a software řešení IMPAX potřebných pro bezchybnou funkčnost při komunikaci s modalitami a dalšími zařízeními, které s archivem IMPAX komunikují.
- c) řešení, diagnostika a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provozu zařízení
- d) řešení, diagnostika a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provedení nastavení odběratelem dle dodané dokumentace k systému IMPAX

- e) provádění speciálních nastavení, konfigurací, změny konfigurace dle potřeb FNOL nebo doporučení dodavatele na již připojených zařízeních (nové modality již do stávajícího systému nebudou připojovány).
- f) údržba a nastavení interních systémů IMPAX dle aktuálních provozních potřeb odběratele (nastavení vhodných velikostí tablespaces, caches a dalších parametrů dle doporučení výrobce v kontextu s potřebami zákazníka)
- g) odstraňování závad při archivaci nebo vytahování studií nebo jiných chybových stavech způsobujících zaplňování front studiemi v chybovém stavu
- h) zajištění zálohování a obnovení systému IMPAX v případě chybových stavů nebo havárie, FNOL zajistí dostupnost zálohovacího diskového prostoru
- i) zajištění monitorování provozu a chybových stavů, provedení včasné reakce včetně servisních zásahů na hlášení z interních monitorovacích a diagnostických systémů systému IMPAX .
- j) kritická hlášení systému nebo stavu monitorovaných procesů budou zasílána FNOL na kontaktní adresu uvedenou v bodě V.1 smlouvy.
- k) vydávání doporučení vhodných změn a nastavení nebo úpravy parametrů systému IMPAX a dle vyhodnocení aktuálního provozu
- l) provádění podpory administrátorů zákazníka při řešení provozních stavů a potíží
- m) výměna vadných komponent v rámci paušálu servisní smlouvy
- n) konzultace v rozsahu 2 hodin měsíčně s možností kumulace a s možností využití i pro účely školení. Nevýčerpané hodiny lze přenést do dalších měsíců.
- o) zajištění nepřetržitého provozu telefonické servisní linky a e-mailové adresy pro hlášení poruch kategorie „Havárie“ a „Závada velká“.

2) Popis služby

- a) Technický zástupce objednatele zašle požadavek na kontaktní e-mail poskytovatele
- 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 implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- e) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení

3) Dostupnost služby

- a) Řešení v pracovní dny 07:00-16:00 hod
- b) Reakce na požadavek do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem Objednatele od předložení

4) Úhrada služby

Je součástí Paušálu

S04 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavek na propojení Systému s externím systémem
- b) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- c) 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 e-mailem dle čl. V.1.
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S04 1), zpracuje návrh způsobu řešení, časového odhadu prací a předloží nabídku ke schválení objednateli,
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci
- d) Objednatel návrh posoudí a práce řádně objedná nebo odmítne.

- e) Po objednání poskytovatel o všech poskytovaných službách provede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný Výkaz činností dle Přílohy č. 2 této smlouvy s rozpisem provedených prací a předá objednateli.
- f) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele na základě předloženého samostatného Výkazu činností dle Přílohy č. 2 této smlouvy a daňového dokladu (faktura) vystaveného poskytovatelem.

3) Dostupnost služby

- a) Řešení v pracovní dny 07:00-16:00 hod
- b) Reakce na požadavek do 48 pracovních hodin od obdržení požadavku.

4) Úhrada služby

Úhrada bude provedena na základě nabídky, objednávky a samostatné faktury.

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

Nahlášení havárie/záva dy		Nástup řešení havárie/závad y		Ty p	Popis činností a incidentů hrazených nad rámec Paušálu	Vyřešení havárie/závad y		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	

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

Pol. č.:	Zařízení zahrnutá do servisní smlouvy:	Výr. číslo / IP adresa	Servisní reakce	Typ	Rozsah	Prevent. údržba ročně
1.	IMPAX DB + WFM + DSR server (SunFire T2000)	0344AN0110	1 x 24 x 7	FSC	HW /SW	2x
4.	IMPAX Application Server	172.25.10.4	1 x 24 x 7	RS	SW	2x
6.	IMPAX Curator	172.25.10.5	1 x 24 x 7	RS	SW	2x
9.	IMPAX Connectivity Manager	172.25.10.6	1 x 24 x 7	RS	SW	2x
10.	Lokální údržba IMPAX Core SW – updates, patches	-----		PM	SW	průběžně

Typ servisní podpory:

- PM značí preventivní údržbu
- FSC (plný servis) značí preventivní údržbu a opravy. V ceně služby jsou zahrnuty veškeré náklady na provedení opravy včetně náhradních dílů. U zařízení nebo HW výrobců 3. stran je servisní podpora a opravy v rozsahu podpůrné servisní podpory zakoupené FOMA/AGFA u výrobce 3. strany
- RS značí vzdálenou servisní podporu FOMA/AGFA.