

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 pořízení update a 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 „**Update softwaru karyotypovacích stanic**“, evidenční číslo **VZ-2020-000383**. 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 **LUCIA Cytogenetics** (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 provést Update stávajících softwarových licencí **Systému** (uvedte typ, název a počet).....
(dále jen „pořízení update“) a také zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému** **(dále jen „technická podpora“)**, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci 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 záruční doby 36 měsíců záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.

III. Doba a místo plnění

1. Poskytovatel je povinen provést update nejpozději dotýdnů po písemné výzvě objednatele.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
4. 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 za pořízení update je tvořena takto:

Předmět plnění (typ,název, počet ks)	Bez DPH	DPH 15 %	DPH 21 %	Včetně DPH
1 ks
CELKEM za

2. Cena technické podpory **Systému** je v záruční době 36 měsíců od instalace prováděna zdarma, po dobu uplynutí záruční doby jsou služby účtovány dle platného ceníku uvedeném v příloze č.2.
3. Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami. Poskytovatel se zavazuje aktualizovat verze software **Systému** po dobu 36 měsíců od data instalace zdarma, pokud tomu nebrání technická specifikace používaného hardware, zejména technická specifikace řídicích počítačů a jejich operačních systémů, technická specifikace používaných kamer, atd.
4. Předmětem smluvního vztahu mezi poskytovatelem a objednatelem není pravidelný měsíční paušál, měsíční nebo roční hodinové dotace ani předplacené služby.
5. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování a ceník služeb je popsán v Příloze č. 2 této smlouvy.
6. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za pozáruční služby ceny stanovené v Příloze č. 2 této smlouvy.
7. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW na žádost objednatele bude řešen samostatnými smlouvami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
8. Postup při čerpání služeb v záruční době a objednávky pozáručních služeb dle odstavce IV.5.
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny v **Servisním protokolu** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Servisní protokol** nejpozději třetí pracovní den od provedení zásahu. Poskytovatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, kilometrové, atd.
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému **Servisnímu protokolu** (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí protokolu. V opačném případě se považuje protokol za odsouhlasený.
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 odsouhlasení servisního protokolu, pokud jsou fakturovány služby podle článku IV.5. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 15 dnů od provedení zásahu resp. od odsouhlasení servisního protokolu.
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-2020-000383**.
12. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.

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.
4. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
5. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle článku X. odstavce 5. této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
6. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
7. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
8. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky.
9. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
- Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
 - Zaslání elektronického dokumentu emailem

VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

- 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.
- Poskytovatel se zavazuje, že
 - Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě. Exporty a integrace jsou předmětem samostatné objednávky ze strany Objednatele. Jejich rozsah, realizace a cena musí být předem odsouhlasena zástupci obou smluvních stran.
 - 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 databázemi Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
- Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem a správcem 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.
- 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.
- Poskytovatel nemá bez objednatele přístup k databázi a jejím zálohám. Dojde-li k významné ztrátě dat, potom:
 - Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.

- b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat za náklady uvedené v Příloze č. 2 (hodinová sazba databázového specialisty – servis obrazové analýzy)
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. Anonymizace dat pracovníky poskytovatele je pozáruční servisní zásah, který bude účtován dle skutečných hodinových nákladů uvedených v Příloze č. 2.
 9. Před ukončením této smlouvy, a to i v případě jednostranné výpovědi:
 - Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele (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. Export dat je pozáruční servisní zásah, který bude účtován dle skutečných hodinových nákladů uvedených v Příloze č. 2.
 - 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 třetí 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 5 000,- Kč
 - b) „Závada“ ve výši 1 000,- Kč
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.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena po uplynutí 36měsíční záruční doby 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 po uplynutí 36měsíční záruční doby v případě prodloužení 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 po uplynutí 36měsíční záruční doby, 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 článku V. odstavce 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 zpracování 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 tom, 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 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. Změny licenčních podmínek 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 – Ceník pozáručního servisu
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, 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.
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.
 - l) Závady a problémy způsobené připojeným hardware.
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.
 - b) **Závada** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít.
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 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“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada“ na dispečinkové kontakty nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady“ 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“ 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.
- 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“ 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 ve předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady“ 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 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 24 hodin od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 96 hodin od nahlášení havárie.

b) Závada

Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

5) Dostupnost služby

V pracovní dny od 8.00 hod do 16.30 hod (tj. 8,5 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 dle platného ceníku v příloze č. 2.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada **Systému**, je služba v rámci poskytnuté 36 měsíční záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

- 1) V případě úprav databázové struktury nebo výsledkové zprávy v souladu s požadavky objednatele nebo v souvislosti se změnami odborných předpisů (např. doplnění požadovaného databázového pole) bude tato změna v záruční době provedena poskytovatelem zdarma, po uplynutí záruční doby za reálné náklady (hodinová sazba, kilometrovné).

S03 Aktualizace Systému

1) 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 a obnovování verzí jsou zdarma po dobu 36 měsíců od instalace placené verze.
- 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 poskytovatel.

2) Dostupnost služby

Služba je poskytována v pracovní dny podle domluvy.

3) Úhrada služby

Služba aktualizace Systému je v záruční době 36 měsíců od instalace placené verze, zdarma. Aktualizace Systému a instalace nové verze software Systému je po uplynutí doby 36 měsíců od nákupu předmětem dalšího obchodního vztahu. Poskytovatel se zavazuje poskytnutí aktualizací licencí software v období 4. – 10. roku od nákupu placené verze za 50% ceníkové ceny. Po uplynutí

10 let od instalace placené verze software Systému nemá poskytovatel povinnost 50% slevu na nákup aktuální verze software Systému poskytnout.

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 08.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

- a) Služba je v záruční době i mimo záruční dobu zdarma.
- b)

S05 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

HelpDesková aplikace není poskytována.

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 email drobný požadavek
- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní email 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 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého 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 08.00 –16.00 hod

4) Úhrada služby

- Služba je v záruční době 36 měsíců zdarma, po uplynutí záruční doby za hodinovou sazbu dle aktuálního ceníku dle přílohy č. 2.

S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné 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
- d) Služba řešení speciálních požadavků je placenou službou.

3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení v záruční době 36 měsíců od instalace placené verze software, jinak dle dohody zástupce objednavatele a poskytovatele.

4) Úhrada služby

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci záruční doby zdarma, pokud jsou poskytovatelem akceptovány a jsou technicky možné. 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. Za drobné vylepšování budou považovány požadavky v rozsahu do 2 hodin.
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na Upgrade systému).
- 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 přílohy č. 2.
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

Příloha č. 2 – Ceník pozáručního servisu

Položka:	Popis:	Cena bez DPH:	Cena s DPH:
Validační kontrola - 2ks a více pracovních stanic	pravidelná servisní preventivní kontrola pracovní stanice pro potřeby validací a ostatních systémů kontroly kvality
Validační kontrola - 1ks pracovní stanice	pravidelná servisní preventivní kontrola pracovní stanice pro potřeby validací a ostatních systémů kontroly kvality
Hodinová sazba servisního technika	(servisní a databázová podpora u zákazníka, případně přes vzdálené připojení, úpravy databázové struktury, řešení havarijních stavů, práce aplikačního nebo databázového specialisty, podpora propojení s LIS, atd.)
Cestovní náklady	Paušální sazba zahrnující kilometrovné, servisní vzdálenost a cenu servisního technika za čas strávený na cestě. Cestovní náklady je poskytovatel oprávněn účtovat jen při řádném provedení služby, kdy tuto není poskytovatel oprávněn nedůvodně prodlužovat, tj. jednotlivá oprava/servis musí být provedena v jediný den, provede-li v tentýž den více zásahů, může tuto položku účtovat pouze jednou, totéž platí pro promeškaný čas a servisní vzdálenost,
Celkový náklad za jednotlivou instruktáž personálu dle §61 zákona č.268/2014 Sb.	Náklady na případnou další jednotlivou instruktáž personálu mimo první bezplatné proškolení personálu dle §61 zákona č. 268/2014 Sb.
Programování aplikace - 1 hodina práce	(zakázkové programování na žádost uživatele)