

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 **„Servisní podpora SW aplikace WISPI s možností náhrady SW“**, evidenční číslo **VZ-2020-000349**. 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 **WISPI** (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 v Příloze č.1 (SLA) této smlouvy 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. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory poskytovatelem bude zahrnovat především:
  - Hotline
  - hodinovou dotaci
  - upgrade a update
  - zapracování legislativních požadavků
  - realizaci nových požadavků objednatele
  - pravidelnou revizi stavu prostředí WISPI a úloh v něm provozovaných
  - řešení problematických situací
  - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
  - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem
4. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
5. 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 neurčitou, 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.).

4. Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 07:00 – 17:00 hod

#### IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující Hotline, upgrade Systému a rozvoj prostředí Systému za podmínek stanovených SLA uvedených v Příloze č.1 této smlouvy. Hodinová dotace příslušného specialisty je nastavena v pracovní dobu na 5 hodin za fakturační období.
  - 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. Nevýčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá.
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 po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby objednané Objednatel nad rámec hodinové dotace cenu stanovenou dohodou ve výši:  
.....,- Kč bez DPH (slovy: „.....“) za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
6. 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 mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými objednávkami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
  - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatel předem objednaný, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.2 této smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatel.
  - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).
  - c) 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.
8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
9. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za služby update a upgrade na verzi 1.1.6\_1.1.7\_20xxxx  
.....,- Kč bez DPH (slovy: „..... korun českých“), a to na základě faktury vystavené poskytovatelem do 3 pracovních dnů od provedení uvedených 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 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku 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-2020-000439**.

14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele 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:  
tel. Hotline v pracovní době: .....  
tel. 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: Bohuslav Koutný      Zastupuje: Ing. Lukáš Rygol  
tel: 588 442 973      Tel: 588 845 110  
email: informatika@fnol.cz      e-mail: informatika@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 Hotline poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Hotline poskytovatele** se řídí dle SLA S04.
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:

- a) 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.
  - 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 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 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 (v 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. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

#### 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, 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. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvittance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvittance se vylučují.
5. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
6. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat soud v ČR, místně příslušný dle sídla objednatele.
7. 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
8. 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  
Fakultní nemocnice Olomouc

.....  
za poskytovatele  
.....



## Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

### Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:

- a) Hotline
- b) hodinovou dotaci
- c) upgrade a update
- d) zapracování legislativních požadavků
- e) realizaci nových požadavků objednatele
- f) pravidelnou revizi stavu prostředí WISPI a úloh v něm provozovaných
- g) řešení problematických situací
- h) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
- i) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatel

2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.

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 **Systému**

3. **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.

4. **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.

5. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.



6. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
7. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
8. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.
9. **Paušál** – je předplacený objem poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

## **S01 Hotline – havárie a závady**

### **1. Popis služby**

Poskytnutí komunikačního centra dostupného s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců objednatele na WISPI, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně poskytovatele.

- Služba Hotline bude realizována prostřednictvím kontaktů dle čl. V.1. této smlouvy.
- V rámci Hotline bude poskytovatel pravidelně kontrolovat logy prostředí WISPI. V případě nalezení problému, bude o něm informovat odpovědného zástupce objednatele a řešit v rámci incident managementu.
- O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.

#### **A) Inicie incidentu objednatelem**

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na Hotline poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- 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.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Hotline poskytovatele emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle čl. V.1. této smlouvy.
- 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.
- 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.

#### **B) Registrace incidentu poskytovatelem**

- Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na Hotline poskytovatele.
- 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.
- V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen vést o každé operaci provedené při řešení incidentu evidenci včetně času provedení operace.
- 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.

#### **C) Řešení incidentu**

- 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.

- Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu v pracovní dobu.
- 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.
- 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.

## 2. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**  
Nástup na řešení: do 5 hodin od nahlášení havárie v pracovních dnech .  
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**  
Nástup k řešení: do 8 hodin od nahlášení závady v pracovních dnech.  
Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**  
Nástup k řešení: nejpozději do konce následujícího pracovního dne.  
Odstranění závady: do 10 pracovních dnů od nahlášení závady.

## 3. Dostupnost služby

Telefonický kontakt: dostupnost v pracovních dnech 07:00-17:00 hod  
Elektronická pošta: dostupnost 24x7  
řešení v pracovních dnech 07:00-17:00 hod

Odstraňování havárie a závady velké bude probíhat bez přerušení a to i mimo pracovní dobu v režimu 24x7.

Odstraňování závady malé bude probíhat pouze v pracovní dny.

## 4. 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) 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.
- 2) Nasazení verze Systému**
  - a) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
  - b) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**
- 3) Dostupnost služby**
  - poskytovatel bude poskytovat podporu v rozsahu 5x10 (07:00 - 17:00 hod.)
- 4) Úhrada služby**

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### **S03 Aktualizace Systému**

- 1) Klasifikace prostředí provozu Systému:**
  - a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty
  - b) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty
- 2) Popis služby**
  - a) Po dobu servisní podpory má objednatel nárok na bezplatný nejnovější upgrade a verze, které poskytovatel vydá
  - b) 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.
  - c) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
  - d) 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 S05**.
  - e) Aktualizace provádí poskytovatel.
- 3) Dostupnost služby**
  - a) Aktualizace provádí poskytovatel dle domluvy s objednatelem tak, aby bylo narušení provozu co nejvíce minimalizováno.
  - b) Reakční doba - zahájení práce na řízení změn do 5 pracovních dnů od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele
- 4) Úhrada služby**

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### **S04 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 – 17.00 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 řešení drobných požadavků objednatele**

- 1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu**
  - a) konzultace a poradenství k Systému,
  - b) vyžádané změny nastavení Systému.

**2) Popis služby**

- a) technický zástupce objednatele zašle na Hotline 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 nad 2 hodiny = 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, z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře anebo vrátí zpět konzultantovi k dořešení

**3) Dostupnost služby**

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 07:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zaslaného odpovědným zástupcem Objednatele

**d) 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)

**S06 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
- 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 S06 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci

**3) Dostupnost služby**

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 07:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zaslaného odpovědným zástupcem Objednatele

**d) Úhrada služby**

Služba bude prioritně čerpána z Hodinové dotace, nebude-li předem domluveno jinak. Po jejím překročení se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.

- a) drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – dle nabídky poskytovatele na rozšíření modulů Systému
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – dle nabídky poskytovatele na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – dle nabídky poskytovatele
- e) poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom dle nabídky poskytovatele na speciální export.

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

Datum	Popis činnosti čerpaných z Hodinové dotace	Čas
<b>Celkem hodin</b>		
<b>Zbývá z roční Hodinové dotace</b>		

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
<b>Celkem hodin</b>		

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	
<b>Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá</b> <b>- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – Příloha č.1 (SLA),</b>								

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**

Zde uvede Zhotovitel jako účastník veřejné zakázky položkový seznam veškerého servisovaného přístrojového vybavení, licencí a SW, včetně technických parametrů, katalogových kódů, typů, výrobních čísel: ...