**Smlouva o poskytování servisních služeb pro aktivní prvky síťové infrastruktury**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi těmito smluvními stranami:

**[DOPLNÍ DODAVATEL]**

IČ: [DOPLNÍ DODAVATEL]

DIČ: [DOPLNÍ DODAVATEL]

se sídlem: [DOPLNÍ DODAVATEL]

zastoupena: [DOPLNÍ DODAVATEL]

bankovní spojení: [DOPLNÍ DODAVATEL]

číslo účtu: [DOPLNÍ DODAVATEL]

zapsána v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ DODAVATEL] soudem v [DOPLNÍ DODAVATEL], oddíl [DOPLNÍ DODAVATEL], vložka [DOPLNÍ DODAVATEL]

jako poskytovatelem (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

**Fakultní nemocnice Brno**

IČ: 65269705

DIČ: CZ65269705

se sídlem: Brno, Jihlavská 20, PSČ 625 00

zastoupena: Prof. MUDr. Jaroslav Štěrba, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 71234621/0710

FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána v živnostenském rejstříku vedeném Živnostenským úřadem města Brna,

jako objednatelem (dále jen „**Objednatel**“) na straně druhé,

a to v následujícím znění:

# Účel smlouvy a úvodní ustanovení

* 1. Účelem této smlouvy je poskytování služeb a dalších plnění pro aktivní prvky výrobce Cisco Systems, Inc., které Objednatel využívá pro provoz kritické síťové infrastruktury a které jsou uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (tyto aktivní prvky dále též pouze „**Zařízení**“) tak, aby Objednatel mohl Zařízení v souladu s jejich účelovým určením řádně a nerušeně používat a s jejich prostřednictvím zajišťovat vysokou úroveň kybernetické bezpečnosti své síťové infrastruktury, a to v souladu s touto smlouvou a zadávací dokumentací na veřejnou zakázku „Servis kritických aktivních prvků Cisco“ (dále jen „**Zadávací dokumentace**“ a „**Veřejná zakázka**“).
  2. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je provozovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“). Poskytovatel v této souvislosti bere na vědomí, že na řádném fungování Zařízení závisí bezpečnost informačních systémů základní služby ve smyslu § 2 písm. j) ZKB a zavazuje se při plnění svých povinností dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí profesionála, s uplatněním zásad best practice v oblasti kybernetické bezpečnosti a tak, aby Objednatel mohl při provozování Zařízení zajišťovat vysokou úroveň kybernetické bezpečnosti své síťové infrastruktury a splňovat veškeré jeho povinnosti vyplývající ze ZKB a jeho prováděcích předpisů.
  3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat veškerá plnění, která je dle této smlouvy povinen poskytovat. V opačném případě je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

# Předmět smlouvy

* 1. Při poskytování služeb a dalších plnění je Poskytovatel povinen se řídit pokyny Objednatele, které nejsou v rozporu s touto smlouvou ani se Smlouvami o poskytování služeb třetích stran. Pokud z příloh této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit.
  2. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli pro Zařízení služby specifikované v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**Služby Poskytovatele**“) a to za podmínek a v rozsahu, jak to vyplývá z příloh č. 1 a 2 této smlouvy.
  3. Objednatel je na základě jiných smluv uvedených v příloze č. 1 této smlouvy oprávněn pro některá Zařízení čerpat služby u třetí osoby (tzv. balíčky služeb), a to zejména u výrobce Zařízení a jím pověřených osob (tyto služby dále a výše jen „**Služby třetích osob**“; smlouva, na základě které je Služba třetí osoby poskytována dále a výše jen „**Smlouva o poskytování služby třetí osoby**“). Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli jakož i dotčeným třetím osobám pro taková Zařízení součinnost a další plnění nezbytná k tomu, aby Objednatel mohl Služby třetích osob řádně čerpat dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Není-li dále uvedeno jinak, rozumí se pod pojmem „Služba třetí osoby“ jak vlastní Služba třetí osoby tak i součinnost a další plnění Poskytovatele podle věty předchozí. Pokud je v příloze č. 1 u specifikace Služby třetí osoby uvedeno datum, do kterého je platná příslušná Smlouva o poskytování služby třetí osoby, je Poskytovatel povinen Službu třetí osoby poskytovat pouze do tohoto data. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ujednání tohoto odstavce se použije obdobně rovněž na Smlouvy o poskytování služby třetí osoby uzavřené na základě odst. II.5 této smlouvy.
  4. Pokud třetí osoba na základě Smlouvy o poskytování služby třetí osoby nebo v souvislosti s ní zpřístupňuje pro Objednatele dálkově přístupný portál, systém typu ServiceDesk, jiné rozhraní sloužící pro komunikaci s uživatelem Zařízení, dokumentaci, návody, znalostní báze, systémy varování před hrozbami a/nebo zranitelnostmi a další systémy (tyto systémy a zdroje dále jen „**Systémy podpory**“), je Poskytovatel povinen je bez omezení zpřístupnit Objednateli, a to bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby. Pokud Objednatel již k Systémům podpory přístup má, je povinen je v rozsahu, ve kterém je to nezbytné pro plnění této smlouvy, zpřístupnit Poskytovateli.
  5. Pokud z přílohy č. 1 této smlouvy vyplývá, že Poskytovatel je pro některé Zařízení povinen zajistit uzavření Smlouvy o poskytování služby třetí osoby, je Poskytovatel povinen Objednateli u třetí osoby oprávněné poskytovat příslušnou Službu třetí osoby zprostředkovat nebo jinak zajistit uzavření této Smlouvy o poskytování služby třetí osoby, a to v rozsahu a za podmínek vyplývajících z přílohy č. 1 této smlouvy. Není-i v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, rozumí se třetí osobou výrobce příslušného Zařízení. **Poskytovatel je povinen uhradit třetí osobě cenu za poskytování Služby třetí osoby Objednateli podle Smlouvy o poskytování služby třetí osoby uzavřené dle věty první, jakož i uhradit náklady na uzavření takové Smlouvy o poskytování služby třetí osoby**, jestliže je příslušná třetí osoba dle svých obchodních podmínek nebo dle Smlouvy o poskytování služby třetí osoby účtuje (tato cena a tyto náklady souhrnně dále jen „**Cena služby třetí osoby**“). Poskytovatel není oprávněn Cenu služby třetí osoby účtovat Objednateli jinak, než dle čl. IV této smlouvy. Není-li v příloze č. 1 uvedeno datum počátku doby poskytování této Služby třetí osoby, je Poskytovatel povinen zajistit pro Objednatele uzavření Smlouvy o poskytování služby třetí osoby podle věty první tak, aby takto uzavřená Smlouva o poskytování služby třetí osoby bezprostředně, případně bez zbytečného odkladu, navázala na předchozí obdobnou Smlouvu o poskytování služby třetí osoby uvedenou pro dané Zařízení v příloze č. 1 této smlouvy. Smlouvy o poskytování služby třetí osoby je Poskytovatel podle tohoto odstavce smlouvy povinen uzavírat tak, aby na jejich základě mohl Objednatel Služby třetí osoby čerpat bez ohledu na platnost a účinnost této smlouvy.
  6. Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o každé Smlouvě o poskytování služby třetí osoby, kterou pro Objednatele na základě této smlouvy uzavřel, a to do 5 pracovních dnů od uzavření takové Smlouvy o poskytování služby třetí osoby. Součástí této informace musí být veškeré údaje nezbytné pro čerpání služby, která je předmětem takové Smlouvy o poskytování služby třetí osoby, a to včetně data uzavření, data nabytí účinnosti, doby trvání, obchodní název poskytovaných služeb, resp. balíčku služeb. Údaje o Smlouvách o poskytování služby třetí osoby je Poskytovatel pro Objednatele povinen vést v tabulce vycházející z tabulky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, která musí být Objednateli trvale zpřístupněna s právem čtení.
  7. Objednatel se za podmínek sjednaných v této smlouvě zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu služby třetí osoby **jakožto jednorázovou cenu** za každou Smlouvu o poskytování služby třetí osoby, kterou Poskytovatel pro Objednatele uzavřel dle odst. II.5 této smlouvy a u které Poskytovatel splnil informační povinnost sjednanou v odst. II.6 této smlouvy.
  8. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli pro všechna Zařízení službu ServiceDesk specifikovanou v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „**Služba** **ServiceDesk**“; Služby Poskytovatele, Služby třetích osob a Služba ServiceDesk dále souhrnně jen „**Služby**“), která je Paušální Službou. Poskytovatel do 10 pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy formou dálkového přístupu zpřístupní Objednateli systém ServiceDesk specifikovaný v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „**systém ServiceDesk**“ nebo „**ServiceDesk**“) a pro případ výpadku systému ServiceDesk také náhradní e-mailovou adresu, jejíž provoz musí být na provozu systému ServiceDesk nezávislý (dále též jen „**e-mailová adresa ServiceDesku**“). Systém ServiceDesk a e-mailová adresa ServiceDesku musí Objednateli umožnit zadávat Požadavky na Služby, které se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Komunikace smluvních stran prostřednictvím ServiceDesk se považuje za písemnou formu komunikace. Poskytovatel je povinen zaznamenávat v ServiceDesk veškeré skutečnosti podstatné z hlediska plnění této smlouvy, zejména veškeré údaje o zadání, řešení a vyřešení Požadavků.

* 1. Jestliže je pro řádné poskytnutí Služby třetí osoby nezbytné dodat nové Zařízení, náhradní díly nebo spotřební materiál a je to v souladu s podmínkami příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby, je Poskytovatel povinen tyto věci řádně a včas dodat tak, aby příslušnou Službu poskytl nebo zajistil ve lhůtě sjednané v této smlouvě nebo v příslušné Smlouvě o poskytování služby třetí osoby, a to včetně provedení montáže těchto věcí. Nebezpečí škody na těchto věcech a vlastnické právo k nim přechází na Objednatele okamžikem akceptace poskytnutí příslušné Služby, tj. zejména akceptace vyřešení Požadavku. Má se za to, že Objednatel tyto věci převzal okamžikem této akceptace. Objednatel je oprávněn za účelem ověření řádné funkce dotčených Zařízení stanovit pro tuto akceptaci akceptační kritéria, bez jejichž naplnění není povinen akceptaci provést. Kupní cena za veškeré věci podle věty první je součástí ceny za poskytnutí příslušné Služby sjednané v této smlouvě.

# Poskytování Služeb

* 1. Poskytovatel je povinen Služby Poskytovatele a Službu ServiceDesk, poskytovat od nabytí účinnosti této smlouvy buď jako:
     1. paušální Služby hrazené paušální částkou, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně i bez výzvy Objednatele, případně na základě Požadavků, jestliže je to ve specifikaci Služby uvedeno nebo jestliže to vyplývá z příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
     2. ad-hoc Služby hrazené podle objemu skutečně spotřebovaných člověkohodin a poskytované výhradně na vyžádání, tj. na základě Požadavků (dále jen „**Ad-hoc Služby**“).
  2. Jde-li o Ad-hoc Službu nebo vyplývá-li ze specifikace Služby nebo z příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby, že Služba se poskytuje na vyžádání, je Poskytovatel povinen ji poskytovat na základě Požadavků Objednatele zadávaných jedním z následujících způsobů:
     1. e-mailem na adresu [DOPLNÍ DODAVATEL];
     2. telefonicky na telefonní číslo [DOPLNÍ DODAVATEL];
     3. v internetovém systému Poskytovatele na adrese [DOPLNÍ DODAVATEL, POKUD TENTO ZPŮSOB UMOŽŇUJE, JINAK TUTO MOŽNOST ODSTRANÍ NEBO PROŠKRTNE]**.**
  3. Objednatel není povinen zadat byť i jediný Požadavek.
  4. Každý Požadavek obsahuje alespoň následující údaje:
     1. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
     2. označení této smlouvy;
     3. označení Služby, která má být poskytnuta;
     4. označení a umístění Zařízení, která mají být předmětem Služby;
     5. případná bližší specifikace plnění (zejména popis vady, popis požadovaného servisního zásahu apod.) nezbytná pro vyřešení Požadavku.
  5. Poskytovatel je povinen zadání Požadavku Objednateli písemně potvrdit. Byl-li Požadavek zadán e-mailem, učiní Poskytovatel o Požadavku záznam do ServiceDesk a potvrdí jeho zadání zprávou z e-mailové adresy ServiceDesku na adresu [DOPLNÍ ZADAVATEL PŘED PODPISEM SMLOUVY], a to bez zbytečného odkladu po zadání Požadavku.
  6. Místem plnění je Centrum informatiky, Fakultní nemocnice Brno, Jihlavská 20, 625 00 Brno, případně i další pracoviště Objednatele dle jeho pokynů. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dálkovým přístupem, ledaže z povahy nebo specifikace Služby nebo z Požadavku vyplývá, že plnění má být poskytnuto osobně u Objednatele. Při poskytování plnění dálkovým přístupem je Poskytovatel povinen dodržovat podmínky stanovené Objednatelem.

* 1. Pokud ze specifikace Služby nebo z příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby vyplývá, že se Služba poskytuje v režimu „24x7“, je Poskytovatel povinen Službu poskytovat non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, přičemž lhůty vztahující se k takové Službě běží bez omezení. Pokud ze specifikace Služby nebo z příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby vyplývá, že se Služba poskytuje v režimu „8x5“, běží lhůty vztahující se k poskytování takové Služby pouze v pracovní době, tj. v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin, ledaže je v příslušné Smlouvě o poskytování služby třetí osoby sjednáno jinak (dále jen „**Pracovní doba**“).
  2. Poskytovatel je povinen zahájit řešení Požadavku na poskytnutí Služby Poskytovatele, tj. zahájit poskytování takové Služby, ve lhůtě vyplývající ze specifikace Služby. Poskytovatel je povinen vyřešit Požadavek na poskytnutí Služby Poskytovatele, tj. řádně dokončit poskytování takové Služby, ve lhůtě vyplývající ze specifikace Služby. Nevyplývá-li ze specifikace Služby jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku.
  3. Poskytovatel je povinen zahájit řešení Požadavku na poskytnutí Služby třetí osoby, tj. zahájit poskytování takové Služby, ve lhůtě vyplývající z příslušné Smlouvy o poskytování služby třetí osoby. Poskytovatel je povinen vyřešit Požadavek na poskytnutí Služby třetí osoby, tj. řádně dokončit poskytování takové Služby, ve lhůtě vyplývající z přílohy č. 1, přičemž tato lhůta počíná běžet okamžikem, kdy příslušná třetí osoba poskytla veškerou součinnost nezbytnou pro vyřešení Požadavku.
  4. Jde-li o Službu poskytovanou podle této smlouvy na základě Požadavku, podléhá vyřešení Požadavku písemné akceptaci Objednatele. Není-li v této smlouvě nebo v Požadavku uvedeno jinak, může Objednatel vyřešení Požadavku akceptovat záznamem v systému ServiceDesk. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel písemně informoval Objednatele, nejdříve však okamžikem, kdy Poskytovatel Požadavek skutečně vyřešil. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odstavec smlouvy použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.
  5. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli pro plnění jeho povinností podle této smlouvy nezbytnou součinnost spočívající zejména ve zpřístupnění Zařízení, která jsou předmětem Služeb. Poskytovatel neodpovídá za prodlení ani vady plnění v rozsahu, ve kterém jsou způsobeny nedostatkem součinnosti Objednatele dle věty první.
  6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci a jiné osoby na jeho straně včetně subdodavatelů dodržovali veškeré právní a bezpečnostní předpisy včetně předpisů požární ochrany, zásady kybernetické bezpečnosti, jakož i další pokyny Objednatele vyplývající zejména z potřeby řádného poskytování zdravotních služeb.

# Cena plnění a platební podmínky

* 1. Cena za poskytování Ad-hoc Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se hradí po jejich akceptaci, ledaže vyřešení Požadavku akceptaci podle této smlouvy nepodléhá, a určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem na vyřešení Požadavku a ceny za jednu člověkohodinu (takto spočtená cena za poskytnutí Ad-hoc Služby dále jen „**Cena za Ad-hoc Službu**“). Jednou člověkohodinou se rozumí práce jednoho pracovníka Poskytovatele po dobu jedné hodiny. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna čtvrtina člověkohodiny. Cena za jednu člověkohodinu spotřebovanou na poskytování kterékoli Ad-hoc Služby (dále jen „**Cena za člověkohodinu**“) se sjednává takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za člověkohodinu bez DPH:** | **[DOPLNÍ POSKYTOVATEL] Kč** |
| **DPH [DOPLNÍ POSKYTOVATEL] %:** | **[DOPLNÍ POSKYTOVATEL] Kč** |
| **Cena za člověkohodinu včetně DPH:** | **[DOPLNÍ POSKYTOVATEL] Kč** |

* 1. Cena za Ad-hoc Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Ad-hoc Služeb. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačních procesů.
  2. Objednatel se zavazuje uhradit Cenu za službu třetí osoby na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou pro Objednatele uzavřel příslušnou Smlouvu o poskytování služby třetí osoby. Jestliže Poskytovatel v daném kalendářním měsíci pro Objednatele podle této smlouvy uzavřel více Smluv o poskytování služby třetí osoby, je povinen za takový kalendářní měsíc vystavit souhrnnou fakturu – daňový doklad na Ceny za služby třetí osoby za všechny takové Smlouvy o poskytování služby třetí osoby. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedeny Ceny za služby třetí osoby, specifikace Služeb třetí osoby (popis balíčku služeb) a Zařízení, ke kterým se vztahují, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli
  3. Poskytovatel potvrzuje, že veškeré ceny sjednané touto smlouvou zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Zadávací dokumentace. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
  4. Změna kterékoli ceny sjednané v této smlouvě je možná pouze změnou této smlouvy.
  5. O poskytování Ad-hoc Služeb a Paušálních Služeb, které se dle přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis ze systému ServiceDesk, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Zařízením a Službám se vztahovaly, v případě Ad-hoc Služeb rovněž to, jaký objem člověkohodin byl na vyřešení jednotlivých Požadavků spotřebován, dále dodaná nová Zařízení, dodané náhradní díly a spotřební materiál, a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků Objednatelem dle této smlouvy akceptováno (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).
  6. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Paušální Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Paušální Služby poskytoval. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být přehled Paušálních Služeb, ke kterým se faktura vztahuje, a kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  7. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Ad-hoc Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Ad-hoc Služby skutečně poskytoval. Poskytovatel je oprávněn fakturovat pouze cenu za Požadavky, jejichž vyřešení bylo v uplynulém kalendářním měsíci dle této smlouvy Objednatelem akceptováno, ledaže daný Požadavek akceptaci podle této smlouvy nepodléhá. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Ad-hoc Služby včetně jejího rozepsání na jednotlivé Ad-hoc Služby (členění dle této smlouvy), označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Ad-hoc Služby v členění dle přílohy č. 2 této smlouvy se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odstavci smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  8. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
  9. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  10. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
  11. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a za jakost montážních prací, a to po dobu **6 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí. Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti uvedené v této smlouvě, v příslušných Požadavcích a v Zadávací dokumentaci.
  2. Jestliže je Poskytovatel podle této smlouvy povinen dodat věci podle odst. II.9 věty první, je povinen tyto věci dodat zcela nové, v plně funkčním stavu, v jakosti a technickém provedení odpovídajícímu platným předpisům Evropské unie a odpovídajícímu požadavkům stanoveným právními předpisy České republiky, harmonizovanými českými technickými normami a ostatními ČSN, které se vztahují ke Zboží, zejména požadavkům zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících předpisů, v platném znění.
  3. Prodávající se zavazuje, že věci uvedené v odst. II.9 věty první budou po dobu uvedenou v předaném záručním listu, nejméně však po dobu **24 měsíců** ode dne převzetí Objednatelem, způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti v souladu s touto smlouvou a Zadávací dokumentací. Poskytovatel tedy poskytuje Objednateli záruku za jakost uvedených věcí v délce uvedené v předaném záručním listu, nejméně však po dobu 24 měsíců ode dne jeho převzetí Objednatelem.
  4. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění nebo s vadným poskytnutím kterékoli Služby (např. nárok na náhradu újmy).

### Ochrana důvěrných informací

* 1. Strany této dohody jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
     1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou poskytující stranou považovány za důvěrné (dále a výše jen „**Důvěrné informace**“);
     2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověření, získat při plnění této smlouvy, vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
  2. Za Důvěrné informace se vždy považují:
     1. veškeré osobní údaje, k nimž má Poskytovatel při plnění této smlouvy faktický přístup, a jejichž správcem nebo zpracovatelem je Objednatel (dále jen „**Osobní údaje**“);
     2. informace, které jako důvěrné smluvní strana výslovně označí;
     3. veškeré informace související se zabezpečením Důvěrných informací;
     4. veškeré informace související s provozem a zabezpečením zdravotnických prostředků, přístrojů, Zařízení, počítačových programů a dalších systémů zpracovávajících Důvěrné informace; a
     5. veškeré informace související s provozem a zabezpečením počítačových sítí a informační a komunikační infrastruktury Objednatele.
  3. Smluvní strana, která přijala Důvěrné informace nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
  4. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich Důvěrné informace nezpřístupní třetí osobě, nezveřejní ani je neužije v rozporu s účelem této smlouvy, a to ani pro svůj vlastní prospěch. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují zaměstnanci Objednatele. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují ani osoby, které jsou Poskytovatelem pověřeny k poskytování plnění dle této smlouvy. Poskytovatel je však povinen tyto osoby zavázat k mlčenlivosti, zajišťování bezpečnosti informací a ochraně osobních údajů ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jako je k tomu sám zavázán podle této smlouvy. Poskytovatel je na písemnou výzvu Objednatele povinen Objednateli písemně prokázat existenci právního vztahu se třetí osobou splňujícího podmínky věty předchozí, a to do 10 pracovních dnů od doručení takové písemné výzvy.
  5. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.
  6. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů, jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
  7. V případě, že se strana této smlouvy dozvěděla, že došlo k narušení bezpečnosti Důvěrných informací druhé strany nebo je bezpečnost Důvěrných informací druhé strany vážně ohrožena, je povinna o takové skutečnosti druhou stranu bez zbytečného odkladu písemně uvědomit a přijmout veškerá smysluplná opatření na ochranu takových Důvěrných informací.
  8. Žádným ustanovením této smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

### Ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

* 1. Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
  2. V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
  3. Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této smluv povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), a dalšími právními předpisy.
  4. Jestliže ve vztahu k plněním podle této smlouvy vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření Objednatele podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Objednatelem.
  5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto článku smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

### Sankce a odstoupení od smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně licence.
  2. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
  3. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se splněním některé povinnosti sjednané v odst. II.5 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  4. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se splněním některé povinnosti sjednané v odst. II.8 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  5. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,‑ Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
  6. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s předáním informací dle odst. VI.4 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  7. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
  8. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  9. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  10. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje:
      1. prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů;
      2. poskytnutí součinnosti nebo jiných plnění nezbytných k čerpání Služeb třetích osob jinou osobou, než je přímo Poskytovatel;
      3. zajištění či zprostředkování uzavření kterékoli Smlouvy o poskytování služby třetí osoby jinou osobou, než je přímo Poskytovatel.

# Závěrečná ujednání

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
  2. Tato smlouva nabývá účinnostiokamžikem uveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu neurčitou.
  3. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba jsou 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  4. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
  5. Osoby podepisující tuto smlouvu jménem Poskytovatele prohlašují, že podle stanov společnosti, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněny tuto smlouvu podepsat a k platnosti této smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.
  6. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona   
     č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
  7. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
  8. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
  9. Není-li tato smlouva uzavřena elektronicky, je sepsána ve třech vyhotoveních stejné platnosti a závaznosti, přičemž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží dvě vyhotovení.
  10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
* Příloha č. 1: Specifikace Zařízení a poskytovaných Služeb;
* Příloha č. 2: Specifikace Služeb Poskytovatele;
* Příloha č. 3: Specifikace Služby ServiceDesk.
  1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V [DOPLNÍ DODAVATEL] dne |  | V Brně dne |
|  |  |  |
| **[DOPLNÍ DODAVATEL]**  [DOPLNÍ DODAVATEL] |  | **Fakultní nemocnice Brno**  Prof. MUDr. Jaroslav Štěrba, Ph.D., ředitel |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Specifikace Zařízení a poskytovaných Služeb**

**PŘÍLOHA Č. 2**

**Specifikace Služeb Poskytovatele**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Profylaxe | **Kód Služby:** | A01 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění preventivních prohlídek Zařízení specifikovaných v Požadavku za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům Zařízení a nestandardním stavům síťové infrastruktury Objednatele dotčené provozem Zařízení.  Bude-li prohlídka vyžadovat provozní omezení síťové infrastruktury Objednatele, je Poskytovatel povinen o tom Objednatele informovat, a to bez zbytečného odkladu, vždy však před zahájením prohlídky. Poskytovatel současně Objednateli sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. Termín zahájení prohlídky v takovém případě podléhá souhlasu Objednatele.  O výsledku prohlídky učiní Poskytovatel do 2 pracovních dnů po ukončení prohlídky záznam do ServiceDesk, kde uvede veškerá svá zjištění.  V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč (slovy: pěttisíc korun českých) za každý takový případ.  V případě prodlení s provedením záznamu o výsledku prohlídky do ServiceDesk je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 3 pracovní dny | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 5 pracovních dnů | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Konzultace | **Kód Služby:** | A02 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytování konzultací k Zařízením za účelem jejich řádného provozování jakožto kritických prvků síťové infrastruktury Objednatele. Poskytování konzultací k řešení problémů síťové infrastruktury Objednatele, jejichž příčina neleží v Zařízení, avšak které s provozem Zařízení souvisejí.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 2 hodiny | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 6 hodin | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Konfigurace | **Kód Služby:** | A03 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění úprav konfigurace Zařízení.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 2 hodiny | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 6 hodin | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Součinnost třetí osobě | **Kód Služby:** | A04 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Zajišťování plnění nezbytných pro to, aby Objednatel mohl řádně čerpat Službu třetí osoby na základě Smlouvy o poskytnutí služby třetí osoby specifikované v Požadavku.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 2 hodiny | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Do konce pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byl Požadavek zadán, přičemž tato lhůta počíná běžet okamžikem, kdy příslušná třetí osoba poskytla Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro vyřešení Požadavku. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Nové verze SW | **Kód Služby:** | A05 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Implementace nových verzí software Zařízení.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením implementace nové verze software je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ, tj. za každé dotčené Zařízení.  V případě prodlení Poskytovatele s implementace nové verze software je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ, tj. za každé dotčené Zařízení. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 2 hodiny | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 6 hodin | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | Cisco bug reportování | **Kód Služby:** | A06 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytnutí upozornění z „Cisco bug“ databáze týkajících se Zařízení, a to od úrovně specifikované v Požadavku včetně návrhů řešení (dále jen „**Informace Cisco bug**“).  V případě prodlení Poskytovatele s předáním Informace Cisco bug je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Bez zbytečného odkladu | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 1 pracovní den | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | KBU, KBI | **Kód Služby:** | A07 |
| **Typ Služby:** | Ad-hoc Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytování podpory, konzultací, poradenství a součinnosti s řešením kybernetických bezpečnostních událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů.  V případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ.  V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu prodlení a za každý takový případ. | | |
| Režim poskytování Služby: | 24x7 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | 1 hodina | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | 4 hodiny | | |

**PŘÍLOHA Č. 3**

**Specifikace služby ServiceDesk**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | ServiceDesk | **Kód Služby:** | SD |
| **Typ Služby:** | Paušální Služba | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provozování systému ServiceDesk.  V případě, že systém ServiceDesk nebude mít některou vlastnost sjednanou touto smlouvou nebo některá vlastnost systému ServiceDesk sjednaná touto smlouvou bude nedostupná nebo bude mít vady, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu trvání takového nedostatku a za každý takový případ.    V případě nedostupnosti celého systému ServiceDesk nebo jeho významné součásti během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou systému ServiceDesk, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby. | | |
| Režim poskytování Služby: | 8x5 | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- | | |

Požadované vlastnosti systému ServiceDesk:

* musí umožňovat zachovávat důvěrnost obsažených informací a musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku;
* celý uživatelský obsah systému ServiceDesk musí během časového rozsahu poskytování této Služby být nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli;
* systém podpory workflow umožňující využití automatizovaných kroků dle definovaných podmínek a událostí včetně služeb automatického měření, vyhodnocování a dokladování jejich správnosti;
* přístup pomocí webového prohlížeče prostřednictvím zabezpečené komunikace protokolem HTTPS;
* pro Zařízení, pro která je uzavřena služba SmartNet, umožňuje nepřetržitý monitoring, aktivní monitoring a obsahuje kompletní databázi spravovaných síťových prvků (tj. Zařízení) a Služeb včetně všech vazeb specifikovaných v této smlouvě s možností rozšíření a další editace;
* automatizovaná podpora zahrnující eskalační a automatické mechanismy, tzn. tikety, notifikace pomocí e-mail / SMS.
* evidenci oprav, havárií, zápůjček a servisních služeb „Profylaxe“ a „Odborné konzultace, konfigurační a servisní práce“

**Službu ServiceDesk je Poskytovatel povinen poskytovat bezplatně.**