**Smlouva o poskytování služeb a dalších plnění**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění (dále jen „**autorský zákon**“), mezi těmito smluvními stranami:

**[DOPLNÍ POSKYTOVATEL]**

IČ: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

DIČ: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

se sídlem: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

zastoupena: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

bankovní spojení: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

číslo účtu: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

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

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: MUDr. Ivem Rovným, MBA, 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 sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas plnění k informačnímu systému [DOPLNÍ POSKYTOVATEL] (dále jen „**Software**“), a to tak, aby Objednatel mohl ve svém prostředí Software řádně a nerušeně provozovat na vysoké úrovni kybernetické bezpečnosti, v souladu s touto smlouvou a zadávací dokumentací, k veřejné zakázce vyhlášené Objednatelem pod názvem „Zajištění služeb podpory IT infrastruktury, část [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).

### Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli služby dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této smlouvy tak, aby Objednatel mohl Systémy provozovat na vysoké úrovni kybernetické bezpečnosti (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
	2. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat od nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
		1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
		2. Služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. II. 3 této smlouvy (dále jen „**Ad-hoc Služby**“).
	3. Objednatel do 20 pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy formou dálkového přístupu zpřístupní Poskytovateli systém Helpdesk provozovaný Objednatelem na informační infrastruktuře Objednatele (dále jen „systém HelpDesk“ nebo „HelpDesk“) a Provozní deník provozovaný Objednatelem na informační infrastruktuře Objednatele, který může být součástí systému HelpDesk. Poskytovatel ve lhůtě uvedené ve větě první zpřístupní Objednateli e-mailovou adresu pro případ výpadku HelpDesku (dále též jen „náhradní e-mailová adresa“). Objednatel bude prostřednictvím Helpdesku, případně dle volby Objednatele odesláním na náhradní e‑mailovou adresu, zadávat požadavky na poskytnutí Služeb, tj. zejména Ad-hoc Služeb a Paušálních Služeb, které se poskytují na vyžádání (dále jen „Požadavky“), přičemž Požadavek se považuje za doručený Poskytovateli okamžikem jeho vložení do HelpDesku. V případě, že bude Požadavek zadán pouze odesláním na náhradní e-mailovou adresu, považuje se za doručený Poskytovateli okamžikem odeslání na náhradní e-mailovou adresu, ledaže důvody jeho nedojití Poskytovateli neleží na straně Poskytovatele. Ve lhůtě uvedené ve větě první Poskytovatel Objednateli předá rovněž telefonické číslo, jehož provoz zajišťuje Poskytovatel a které Objednateli u Služeb, které dle jejich specifikací mohou nebo mají být poskytovány po telefonu, umožní zadávat Požadavky. Telefonicky zadané Požadavky je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu po jejich zadání potvrdit jejich vložením do HelpDesku.
	4. Objednatel na žádost Poskytovatele umožní on-line integraci systému HelpDesk Objednatele s obdobným systémem Poskytovatele pomocí REST API. Poskytovatel je povinen dodržet požadavky Objednatele na zajištění kybernetické bezpečnosti této integrace a nese veškeré náklady na tuto integraci. Pro plnění této smlouvy je rozhodné to, co je uvedeno v systému HelpDesk Objednatele.

### Akceptační procesy

* 1. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „Provozní deník“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Software, vypnutí a restart Software a aktualizace Software. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
	2. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odstavec smlouvy použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.
	3. Pokud ze specifikace Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy a z přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Software, provede se akceptace této úpravy dle tohoto článku, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
	4. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Software dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Software, se pro účely této smlouvy považují za služby.
	5. Pokud při poskytování plnění podle této smlouvy Poskytovatel Objednateli poskytne autorské dílo chráněné podle autorského zákona nebo takové autorské dílo při poskytování plnění podle této smlouvy vznikne, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití (licenci), bez jakéhokoli územního, časového nebo množstevního omezení, tj. zejména pro celé území České republiky, bez omezení počtu užití, bez omezení počtu uživatelů, bez omezení počtu instalací, bez omezení počtu operací či spuštění a na dobu trvání majetkových práv autorských (dále jen „**Licence**“). Je-li takové autorské dílo dokumentem nebo databází, uděluje Poskytovatel Objednateli souhlas s prováděním jakýchkoli úprav takového autorského díla včetně jeho spojování s jinými díly, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.
	6. Jestliže je to pro splnění určité povinnosti sjednané v této smlouvě nezbytné, je druhá smluvní strana povinna poskytnout za tímto účelem povinné smluvní straně součinnost v nezbytném rozsahu. V případě nedostatku této součinnosti neběží po dobu trvání tohoto nedostatku lhůta pro splnění takové povinnosti sjednaná v této smlouvě.
	7. **Akceptace výsledků služeb a ostatních plnění.** Výsledky veškerých služeb a ostatních plnění, než je zpracování dokumentů, databází a počítačových programů, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, podléhají akceptaci Objednatele podle tohoto odstavce smlouvy, ledaže je výslovně sjednáno jinak. Tato akceptace je sjednána takto:
		1. Objednatel dle povahy plnění stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje nezbytnou součinnost. Poskytovatel provede testování, které Objednateli umožní ověřit si splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, Objednatel písemně plnění akceptuje. Pokud je splnění akceptačních kritérií zjevné i bez provedení testování a Objednatel s tím vysloví souhlas, není Poskytovatel povinen testování provést.
		2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a umožnit nové testování, při kterém se postupuje podle tohoto odstavce smlouvy obdobně. Počet těchto opakování není omezen.
	8. Po dobu trvání kteréhokoli procesu akceptace upraveného v tomto článku smlouvy, není Poskytovatel v prodlení s plněním, které je touto akceptací podmíněno.
	9. V případě, že příloha č. 1 této smlouvy obsahuje další ujednání vztahující se k akceptačním procesům sjednaným v tomto článku smlouvy, použijí se ujednání tohoto článku smlouvy ve spojení s takovými ujednáními obsaženými v příloze č. 1 této smlouvy. V případě rozporu mezi ujednáními obsaženými v příloze č. 1 a tímto článkem smlouvy mají přednost ujednání tohoto článku smlouvy.

### Termíny a místo plnění

* 1. Místem plnění je Centrum informatiky, Pracoviště medicíny dospělého věku, Fakultní nemocnice Brno, Jihlavská 20, 625 00 Brno, případně i další pracoviště Objednatele dle jeho pokynů. Umožňuje-li to povaha plnění, je Poskytovatel oprávněn jej poskytnout dálkovým přístupem, ledaže s tím Objednatel vysloví nesouhlas. Při poskytování plnění dálkovým přístupem je Poskytovatel povinen využívat systém openVPN Objednatele a dodržovat další podmínky stanovené Objednatelem.
	2. Prodávající se zavazuje zahájit plnění dle této smlouvy do 5 dní ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. Prodávající je povinen oznámit zahájení plnění Kupujícímu písemně e-mailem náměstkovi pro informatiku na adresu ci-namestek@fnbrno.cz a taky na Centrum informatiky emailem na adresu: kunetka.jan@fnbrno.cz.

### Cena plnění a platební podmínky

* 1. Cena za poskytování všech Paušálních Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se sjednává jako paušální cena za každý kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb a činí:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kód Paušální Služby** | **Název Paušální Služby** | **Cena za 1 kalendářní měsíc bez DPH:** | **DPH 21%** | **Cena za 1 kalendářní měsíc včetně DPH:** |
|  |  | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč |

(dále jen „**Cena za Paušální Služby**“)

* 1. Cena za poskytování Ad-hoc Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem při poskytování Ad-hoc Služeb Objednateli a ceny za jednu člověkohodinu, a to vždy za příslušný kalendářní měsíc, ve kterém byly Ad-hoc Služby poskytnuty. Ceny za člověkohodiny za poskytování Ad-hoc Služeb se sjednávají následovně:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kód Ad-hoc Služby** | **Název Ad-hoc Služby** | **Systémy** | **Cena za člověkohodinu bez DPH** | **DPH 21%** | **Cena za člověkohodinu včetně DPH** |
|  |  |  | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč |
|  |  |  | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč |
|  |  |  | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč |
|  |  |  | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč | [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč |

(dále jen „Cena za člověkohodinu“)

(cena za poskytování Ad-hoc Služeb v kalendářním měsíci dále jen „Cena za Ad-hoc Služby“),

* 1. Cena plnění zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním plnění dle této smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cena plnění zahrnuje rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním kteréhokoli akceptačního procesu bez ohledu na počet opakování. Poskytovatel potvrzuje, že Cena za MD zcela odpovídá jeho nabídce předložené Objednateli na základě Zadávací dokumentace. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
	2. Změna kterékoli ceny sjednané v této smlouvě je možná pouze změnou této smlouvy.
	3. 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 z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků akceptováno Objednatelem dle této smlouvy (tento výpis dále jen „Přehled Požadavků“).
	4. 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 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 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „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 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. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
	5. 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 vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení. 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 přílohy č. 1 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. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Ad-hoc Služby, jejichž součástí jsou úpravy Software, které jsou technickým zhodnocením Software, musí být tato skutečnost u takových Ad-hoc Služeb na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Software se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odstavci, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
	6. 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.
	7. 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.
	8. 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.
	9. 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 plnění poskytnutých na základě této smlouvy, jestliže to jejich povaha dovoluje, a to po dobu **12 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že plnění a jejich výsledky, jejichž povaha poskytnutí záruky dovoluje, jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě a specifikované v Zadávací dokumentaci.
	2. 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 (např. nárok na náhradu újmy).

### 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 i Objednatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou druhé smluvní straně neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy vytvořen.
	3. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se splněním kterékoli povinnosti sjednané v této smlouvě, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
	4. Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,‑ Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
	5. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s předáním informací dle odst. VIII.5 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.
	6. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
	7. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku smluvní strany 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 smluvní strany splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
	8. Objednatel se v případě prodlení s úhradou Ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
	9. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset pracovních dnů po písemném vyzvání k nápravě.

### Bezpečnost informací

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění této smlouvy má nebo může mít faktický přístup k osobním údajům, jejichž správcem nebo zpracovatelem je Objednatel (dále jen „**Osobní údaje**“).
	2. Smluvní strany 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 jen „**Důvěrné informace**“);
		2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověření, získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
	3. Za Důvěrné informace se vždy považují:
		1. veškeré 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, 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.
	4. 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.
	5. 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.
	6. 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.
	7. 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.
	8. 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.
	9. 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. 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**“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Poskytovatel současně bere na vědomí, že Software je informačním systémem základní služby dle ZKB. Jestliže ve vztahu k plněním podle této smlouvy nebo podle Pořizovací smlouvy vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření 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 čl. IX 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.

### 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 účinnosti **dnem jejího zveřejnění v registru smluv** podle zákona o 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 je 2 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. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních stejné platnosti a závaznosti, přičemž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží jedno vyhotovení. Případně je tato smlouva vyhotovena elektronicky a podepsána uznávaným elektronickým podpisem. V takovém případě obdrží každá smluvní strana elektronický originál oboustranně podepsané smlouvy.
	10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
		1. Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
		2. Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;
	11. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

 V [DOPLNÍ POSKYTOVATEL] dne V Brně dne

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 za Poskytovatele za Objednatele

 **[DOPLNÍ POSKYTOVATEL] Fakultní nemocnice Brno**

[DOPLNÍ POSKYTOVATEL] MUDr. Ivo Rovný MBA, ředitel

Příloha č. 1

Detailní specifikace Služeb

Význam některých zkratek:

**NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **HelpDesk** | **Kód Služby:** | **P01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Skupiny systémů, pro které je Služba poskytována:** | Všechny skupiny |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provozování systému HelpDesk v souladu s podmínkami této smlouvy. Celý obsah systému HelpDesk musí být nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli.V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou hodinu nedostupnosti. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | NONSTOP |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Hotline** | **Kód Služby:** | **P02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Služba spočívá v poskytování uživatelských konzultací k Software po telefonu. V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě nedostupnosti telefonického čísla určeného dle této smlouvy pro poskytování této Služby 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 komunikačního systému Poskytovatele, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 8:00 do 15:30 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Servis** | **Kód Služby:** | **P03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ano |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Odstraňování vad Software a jeho integračních vazeb a na hardware. Objednatel uvede specifikaci vad v Požadavku. Za vady Software a jeho integračních vazeb se považují veškeré rozpory s touto smlouvou, Výzvou, dokumentací Software, účelem Software, Požadavky Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být. Za dokumentaci Software se považují rovněž veškeré předchozí smlouvy uzavřené Objednatelem za účelem pořízení Software, implementace Software, integrace Software, poskytování služeb pro Software, jakož i veškeré dokumenty, které na základě těchto smluv vznikly.Má se za to, že nefunkčnost nebo zhoršená funkčnost Software nebo jeho integračních vazeb je způsobena vadou Software nebo vadou jeho integračních vazeb. Prokáže-li však Poskytovatel, že nefunkčnost nebo zhoršená funkčnost Software nebo jeho integračních vazeb není způsobena vadou Software ani vadou jeho integračních vazeb, má se za to, že Požadavek je Požadavkem na poskytnutí Služby P04, tj. smluvní strany budou postupovat dle specifikace Služby P04. V případě poruchy hardware zapůjčí Poskytovatel, na vyžádání Objednatele, po dobu servisu či reklamace komponenty, náhradní zařízení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle SLA parametrů |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle SLA parametrů |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Technická podpora** | **Kód Služby:** | **P04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Technická podpora a součinnost při řešení problémů spočívajících v nefunkčnosti nebo zhoršené funkčnosti Software nebo integračních vazeb Software, kdy příčinou těchto problémů není vada Software ani vada integračních vazeb Software. Objednatel tyto problémy specifikuje v Požadavku. Vyjde-li najevo, že příčina řešených problémů je vada Software nebo vada jeho integračních vazeb, má se od takového okamžiku za to, že Požadavek je Požadavkem na poskytnutí služby P03, tj. smluvní strany budou postupovat dle specifikace Služby P03 a lhůty specifikované v SLA parametrech uvedených příloze č. 2 počínají běžet tímto okamžikem. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Bez zbytečného odkladu |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Legislativní aktualizace** | **Kód Služby:** | **P05** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Sledování legislativních změn se vztahem k Software a jeho účelu. Identifikace změn Software, jejichž potřebu tyto legislativní změny vyvolávají (dále jen „**Legislativní změny**“).Jakmile Poskytovatel zjistí potřebu provedení a implementace Legislativních změn, zpracuje a Objednateli předloží popis úprav Software, které je potřebné realizovat včetně popisu provozních opatření či omezení (dále jen „**Popis legislativní aktualizace**“). Pokud Objednatel souhlasí s implementací Legislativních změn dle Popisu legislativní aktualizace, vysloví souhlas s jejich provedením prostřednictvím systému Helpdesk. Poskytovatel je v takovém případě povinen Legislativní změny podle Objednatelem odsouhlaseného Popisu legislativní aktualizace provést a implementovat tak, aby nejpozději 3 pracovní dny před nabytím účinnosti Legislativních změn mohl být zahájen akceptační proces takto upraveného Software dle čl. III této smlouvy, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak. V případě prodlení s provedením nebo implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 8:00 do 15:30 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Bezpečnostní aktualizace** | **Kód Služby:** | **P06** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Software a narušit bezpečnost informací v Software zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Software za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“).Poskytovatel je povinen provést a implementovat Bezpečnostní změny do Software bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit. Bezpečnostní změny Software nepodléhají akceptaci dle čl. III této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní Bezpečnostní změně Objednatel vymíní.  V případě prodlení s provedením nebo implementací Bezpečnostních změn, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 8:00 do 15:30 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Úpravy a konfigurace** | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění úprav Software a jeho integračních vazeb a provádění úprav konfigurace Software.V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 8:00 do 15:30 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Bez zbytečného odkladu |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Školení** | **Kód Služby:** | **A02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provedení školení pracovníků Objednatele v rozsahu dle Požadavku. Poskytovatel dle Požadavku provede školení buď na uživatelské, nebo administrátorské úrovni. Školení provede Poskytovatel svými pracovníky v prostorách Objednatele.Za účelem poskytování této Služby poskytne Objednatel součinnost spočívající zejména v zajištění:* prostor pro školení s datovou projekcí;
* výpočetní techniky pro školené účastníky i školitele včetně systémové infrastruktury potřebné pro provozování Software v testovacím a provozním prostředí na místě školení.

V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, tj. se zahájením školení, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení.Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí této Služby, pokud nedostatek součinnosti Objednatele znemožňuje její poskytnutí dle Požadavku. V takovém případě má Poskytovatel za podmínek této smlouvy nárok na úhradu nákladů za výjezd.  |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Součinnost a systémové konzultace** | **Kód Služby:** | **A03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Služba spočívá v:* poskytování uživatelských i správcovských konzultací k Software osobně u Objednatele; a v
* poskytování součinnosti směřující k řešení problémů systémové infrastruktury Objednatele, která je potřebná pro provozování Software, jakož i součinnosti směřující k řešení problémů týkajících se konfigurace pracovních stanic a mobilních zařízení, na kterých je nebo bude provozován Software nebo jeho součásti.

V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | V pracovních dnech od 8:00 do 15:30 hodin |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody smluvních stran |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody smluvních strana |

Příloha č. 2

SLA parametry některých Služeb

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Kritická | A | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:* na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:
	+ Software jako celek nelze používat;
	+ došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Software;
	+ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Software jako celku;
* došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů;
* došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází.
 |
| Závažná | B | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:* na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:
	+ významnou část Software nelze používat;
	+ dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Software;
	+ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Software;
	+ odezvy Software znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase;
* dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů.
 |
| Běžná | C | Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Software lze přesto využívat. |

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 8:00 do 15:30 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady** | **Lhůta pro odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady** |
| A | 1 hodina | 40 Kč za každou hodinu prodlení | 6 hodin | 170 Kč za každou hodinu prodlení |
| B | 2 hodiny | 20 Kč za každou hodinu prodlení | 12 hodin | 85 Kč za každou hodinu prodlení |
| C | 6 hodin | 10 Kč za každou hodinu prodlení | 48 hodin | 40 Kč za každou hodinu prodlení |