

Servisní smlouva č. OZ/18/24639

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů


Smluvní strany

Objednatel	Pardubický kraj
IČO	70892822
se sídlem	Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice
zastoupen	JUDr. Martin Netolický, Ph.D., hejtmán
bankovní spojení	Komerční banka a.s.
číslo účtu	115-5246190257/0100

dále také jako „objednatel“ a

Zhotovitel **OR-NEXT spol. s r. o.**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou C 41856

IČO	262 84 146
DIČ	CZ26284146
se sídlem	Hlinky 40/102, 60300 Brno Pisárky
zastoupen	
bankovní spojení	Komerční banka, a.s.
číslo účtu	43-1429610287 / 0100

dále také jako „poskytovatel“,

objednatel a poskytovatel také společně jako „smluvní strany“

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „Smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

2. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Modernizace ekonomického informačního systému**“ (dále i jen „EIS“) v rámci projektu „*SW pro řízení lidských zdrojů a ekonomický SW*“, která byla uveřejněna ve Profilu zadavatele se systémovým číslem **P18V0000243** (dále také jako „veřejná zakázka“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“).

3. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provedení díla – poskytnutí služeb dle této Smlouvy, kdy se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
5. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
6. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
7. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
8. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednánou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně **10.000.000 Kč**. Kopii pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli před podpisem Smlouvy.
9. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

Článek 2 **Definice pojmů**

1. **Informační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), popsany v příloze č. 2 Smlouvy o dílo a v nabídce poskytovatele, podané v zadávacím řízení na výběr dodavatele veřejné zakázky (dále také jen „nabídka“), který je předmětem dodávky v rámci plnění veřejné zakázky. Zabezpečení servisu Informačního systému je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.

4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
5. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu informačního systému. Konkrétní vymezení servisní podpory a jejího obsahu pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této smlouvy a v nabídce poskytovatele.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek 3 Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních služeb v podobě technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo „servisní podpora“) poskytovatelem pro potřeby vybraných zdravotnických zařízení zřizovaných Pardubickým krajem (dále „uživatelé“), a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této Smlouvy.
2. Součástí plnění dle této smlouvy je i zajištění služeb spočívajících ve školení uživatelů informačního systému (v rozsahu max. 8 hodin na uživatele). Služby dle tohoto ustanovení poskytne poskytovatel objednateli na základě písemných požadavků uživatelů, resp. objednatele, a to vždy nejpozději do 14 dnů od obdržení požadavku, nestanoví-li objednatel termín pozdější. Poskytovatel na základě objednávky informuje objednatele o způsobu realizace služeb a časovém harmonogramu jejich provedení.

3. Smluvní strany souhlasí s touto Smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačních systémů uživatelů, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému.
4. Vymezení servisních služeb k informačnímu systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek 4

Vymezení servisní podpory a servisního období a místa plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu na softwarové a hardwarové vybavení, specifikované v příloze č. 2 Smlouvy o dílo a v nabídce poskytovatele, podané v zadávacím řízení na výběr dodavatele veřejné zakázky (dále také jen „nabídka“), které poskytovatel dodá objednateli v rámci plnění veřejné zakázky. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu dle této smlouvy minimálně v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy a dále v rozsahu daném touto smlouvou a nabídkou poskytovatele (kupř. čl. 3 bod 2). Poskytovatel se zavazuje zejména respektovat minimální požadavky na servisní služby a technickou a technologickou podporu uvedené v bodě 4 přílohy č. 1 této smlouvy a dodržovat tam stanovené lhůty k poskytování servisních služeb.
2. Smluvní strany sjednávají, že zařazení vady do jednotlivých kategorií (P1 až P3) uvedených v čl. 4 přílohy č. 1 této smlouvy určuje objednatel. Neodstraní-li poskytovatel uplatněnou vadu, resp. neposkytne-li poskytovatel sjednanou servisní podporu či podporu technickou/technologickou, a to ve smluveném termínu, je objednatel oprávněn odstranit takovou vadu a nedodělek na náklady poskytovatele sám nebo prostřednictvím třetí osoby. Veškeré takto vynaložené nebo s odstraněním vady související náklady uhradí objednateli poskytovatel.
3. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
4. Délka servisního období a tedy doba trvání této servisní smlouvy se stanovuje na dobu neurčitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle smlouvy o dílo č: OR/18/24664 uzavřené mezi poskytovatelem a objednatелеm, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky.
5. Servisní podpora je poskytována za úplatu sjednanou v rámci této smlouvy.
6. Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.
7. Místem plnění se sjednávají pracoviště uživatelů uvedená ve Smlouvě o dílo.

Článek 5

Cena

1. Cena za poskytování kompletních servisních služeb dle této smlouvy je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy – položkový rozpočet.

Cena uvedená v této smlouvě je pevná a obsahuje veškeré náklady a zisk zhotovitele, nezbytné pro splnění předmětu této smlouvy v rozsahu, který je dán touto smlouvou (tedy i včetně případných prací a dodávek, které v nabídce dodavatele uvedeny nejsou, přestože tvoří součást předmětu této smlouvy) a v termínu dle této smlouvy. Způsob stanovení ceny a její výše byl odsouhlasen oběma smluvními stranami.

STANOVENÁ A ODSOUHLASENÁ CENA JE CENOU NEJVÝŠE PŘÍPUSTNOU, tj. pokud jde o horní limit ceny, zhotovitel nemá právo požadovat bez souhlasu objednatele její zvýšení. V případě, že rozsah předmětu této smlouvy bude ze strany objednatele omezen, případně, pokud v průběhu plnění předmětu plnění dojde ke zjištění, že některé práce a dodávky při zachování rozsahu předmětu této smlouvy (funkčnosti celku) budou dodány v menším rozsahu, množství nebo ceně, pak se celková cena adekvátním způsobem sníží (tzv. méněpráce). V ostatních případech může být cena uvedená v tomto článku změněna pouze písemnou dohodou smluvních stran. Součástí ceny je i odměna dodavatele za splnění všech ostatních jemu stanovených povinností dle této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

2. Smluvní strany se dohodly, že cenu servisní podpory uhradí objednatel na základě faktur vystavených poskytovatelem za příslušný kalendářní měsíc, a to se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce, jakožto částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční poskytování servisní podpory, a to na základě objednatelům písemně odsouhlaseného soupisu provedených servisních služeb za dané období. V případě, že servisní služby za dané období nebudou poskytnuty v požadovaném rozsahu, parametrech či kvalitě, bude odměna za dané období odpovídajícím způsobem krácena. Stejným způsobem bude odměna krácena v případě, že tato smlouva nebude trvat po celý příslušný kalendářní měsíc (počátek trvání smlouvy a konec trvání smlouvy).
3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo Smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky;
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené Smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této Smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
 - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této Smlouvy;
 - lhůtu splatnosti faktury;

- název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost včetně přílohy (objednatelům odsouhlasený soupis služeb) nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.

Článek 6

Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této Smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatele se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatele.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli. Odpovědnými pracovníky objednatele jsou:
 - odpovědný pracovník: Ing. Pavel Špaček, e-mail: [REDACTED] telefon: [REDACTED]
 - odpovědný pracovník: Martin Pech, e-mail: [REDACTED] telefon: [REDACTED]
 - odpovědný pracovník: Ing. Libor Maneth, e-mail: [REDACTED] telefon: [REDACTED]
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto Smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie

- obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
- umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejučinnější součinnost.
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického a softwarového vybavení dle této Smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení a přílohou.
8. Pracovníci Objednatele, pokud se tak rozhodnou, jsou oprávněni provádět na informačním systému drobné opravy závad vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení, jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.

Článek 7 **Důvěrné informace, ochrana osobních údajů**

1. V případě, že bude při plnění předmětu Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů. Po nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů bude poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
9. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
10. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, se považují za důvěrné informace.
11. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
15. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele.

Článek 8 Sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy (nebo jiných mezi stranami sjednaných termínů) poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši

5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení v případě vad kategorie P1 a P2, a smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě vady kategorie P3, a to vždy pro každý případ prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli do 15 dnů poté, kdy k tomu bude vyzván.

2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
4. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 15 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu. Objednatel je případně oprávněn o výši takové smluvní pokuty snížit odměnu poskytovatele za dané období.

Článek 9 Ukončení Smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy. Za podstatné porušení podmínek Smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí sjednané servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této Smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
3. Smlouva může být rovněž ukončena písemnou výpovědí učiněnou kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodů, nejdříve však po uplynutí 4 let od účinnosti smlouvy. Výpovědní lhůta činí 90 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek 10 Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této Smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle smlouvy o dílo č: OR/18/24664 uzavřené mezi poskytovatelem a objednatelem na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Povinnost uveřejnění smlouvy v registru smluv není tímto dotčena.
3. Doplnit a měnit Smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Pokud dodavatel v průběhu realizace předmětu smlouvy provede změnu členů týmu, podílejících se na realizaci předmětu smlouvy, je povinen zajistit, aby noví členové splňovali kvalifikaci v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky uvedené v preambuli smlouvy. Objednatel může odmítnout změnu týmu v případě, že by touto změnou mohlo dojít ke změně v pořadí hodnocených nabídek. Dodavatel je povinen zajistit, aby se členové realizačního týmu, kteří byli součástí posuzování kvalifikace ve veřejné zakázce, osobně podíleli na plnění předmětu smlouvy.
5. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázek uveřejnit text uzavřené Smlouvy s poskytovatelem, včetně jejích příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas poskytovatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatelem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy, minimálně však do roku 2028. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen ve lhůtách dle předchozího odstavce poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu objednateli, zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu, poskytnout jim při provádění kontroly součinnost a být fyzicky přítomen kontrolám v místě plnění.

8. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis Smlouvy obdrží poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy objednatel.
9. Vztahy smluvních stran výslovně touto Smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
10. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
11. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb (příloha č. 9 výzvy)

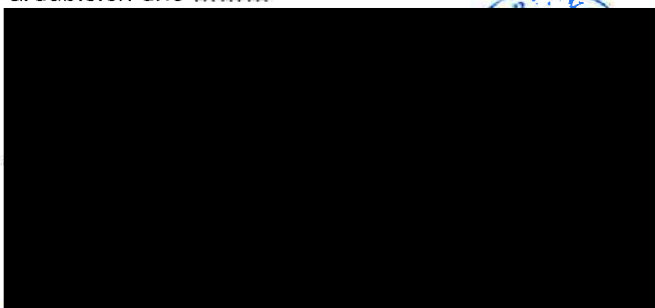
Příloha č. 2 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Příloha č. 3 – Položkový rozpočet

Za objednatele

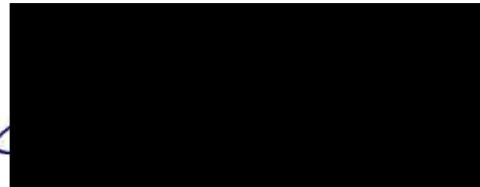
22. 10. 2018

V Pardubicích dne



Za poskytovatele

V Brně dne 12.10.2018





PŘÍLOHA Č. 1: SERVISNÍ SLUŽBY

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

1 OBSAH

1	Obsah.....	1
	Seznam příloh	1
	Využití zdroje	1
	Seznam tabulek.....	2
	Seznam zkratk a pojmů.....	2
2	Předmět plnění.....	3
3	Výchozí stav.....	3
4	Požadavky na servisní služby.....	4
4.1	Základní požadavky na servisní služby	4
4.2	Vysvětlení použitých termínů	5
4.3	Hlášení závad	5
4.3.1	Primární způsob hlášení závad	5
4.3.2	Alternativní způsoby hlášení závad	5
4.4	Obsah hlášení závad.....	6
4.5	Doplňkové servisní služby	6
5	Místa plnění.....	7
6	Ostatní podmínky	8
	Konec základní části dokumentu	9

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Specifikace díla



SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	2
Tabulka 2: Požadavky na servisní služby.....	4
Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů.....	5
Tabulka 4: Místa plnění.....	7

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
5x8	Poskytování služeb v pracovní dny, 8 hodin denně
ČR	Česká republika
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EIS	Ekonomický informační systém
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
PAK	Pardubický kraj
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
RÚ	Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace modernizace ekonomického informačního systému pro vybraná zdravotnická zařízení zřizovaná Pardubickým krajem, souvisejících technologií, SW, systémového SW a HW a souvisejícího vybavení a služeb. Součástí jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb modernizovaného ekonomického informačního systému (EIS), souvisejících technologií, SW, systémového SW a HW a souvisejícího vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 4 roky od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb EIS.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 5x8 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům v pracovní dny, v pracovní době v rozsahu 8:00 – 16:00.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.
7. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

3 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle smlouvy o dílo.



4 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:

4.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny základní požadavky na servisní služby:

Služby servisní podpory	
Hot-Line (hlášení problémů v pracovní době)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma do míst plnění
Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU.	Ano, bezplatně
Update	Ano
Upgrade	Ano
Závady systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 4 hodiny v pracovní době
	Fix Time: max. následující pracovní den
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční kritická funkcionality systému pro více uživatelů	Response následující pracovní den
	Fix Time: 2 pracovní dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionality systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz.	Response Time max. 2 pracovní dny
	Fix Time: max. 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	8:00 – 16:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Tabulka 2: Požadavky na servisní služby



4.2 VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

V následující tabulce je uvedeno vysvětlení použitých termínů:

Pojem	Vysvětlení
Response Time	Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.
Fix Time	<p>Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.</p> <p>V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelům odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.</p>

Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů

4.3 HLÁŠENÍ ZÁVAD

4.3.1 Primární způsob hlášení závad

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

Způsob přístupu k helpdesku:

www.ornext.cz

4.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

- E-mail: helpdesk@ornext.cz
- Telefon: +420 734 860 994



Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelům dodatečně zadány do systému helpdesku Poskytovatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

4.4 OBSAH HLÁŠENÍ ZÁVAD

Hlášení budou obsahovat min. tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systemu kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

4.5 DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

Nejsou.



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk	Za Kopečkem 353, 564 01 Žamberk	Dodávka a umístění modernizovaného informačního systému a technologií, související vybavení, které jsou předmětem poskytování servisních služeb. Využívání vybavení pro potřeby výkonu činností příjemce.
Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí	Lázeňská 58, 561 12 Brandýs nad Orlicí	Dodávka a umístění modernizovaného informačního systému a technologií, související vybavení, které jsou předmětem poskytování servisních služeb. Využívání vybavení pro potřeby výkonu činností příjemce.

Tabulka 4: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s projektovou dokumentací Díla.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.

Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za sloučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci)



viz článek 4 d) této Přílohy; tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

Postoupení práv:

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany. Poskytovatel bude oprávněn Smlouvu postoupit na jinou společnost ze skupiny Poskytovatele s tím, že taková společnost bude v plném rozsahu akceptovat a převzít práva a povinnosti Poskytovatele ze Smlouvy.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU

Příloha č. 1 Specifikace servisních služeb

Příloha č. 2 Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI této Smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy dle typu požadavku/závady od nahlášení. Veškeré požadavky budou evidovány v systému HelpDesk servisní podpory poskytovatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce systémem servisní podpory (HelpDesk): www.ornext.cz v režimu 7x24x365.
4. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, popřípadě využitím sekundárních možností nahlášení závad
 - Telefon: +420 734 860 994
 - Email: helpdesk@ornext.cz

Závady budou objednatelem zadány i na HelpDesk, a to bez zbytečného odkladu po té, kdy to bude možné.

5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
6. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
7. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
8. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
9. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

Příloha č. 3: Nabídková cena – tabulka do ZD a nabídky

Poznámka: vyplňují se jen barevně zvýrazněné buňky

Položka ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Celková nabídková cena za dodávky dle vzorové Smlouvy o dílo	2 190 000,00 Kč	459 900,00 Kč	2 649 900,00 Kč
Celková nabídková cena za servisní služby dle vzorové Servisní smlouvy / 4 roky	800 000,00 Kč	168 000,00 Kč	968 000,00 Kč
Celková nabídková cena za plnění této VZ (dodávky i servisní služby)	2 990 000,00 Kč	627 900,00 Kč	3 617 900,00 Kč

Ozn.	Položka rozpočtu	Uživatel	Jednotka	Počet jednotek	Cena za dodávku (v Kč bez DPH)	Cena za dodávku (v Kč s DPH)	Cena za servisní služby / 1 rok (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč s DPH)
Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk (OLÚ)									
1	Server (včetně záložního zdroje UPS)	OLÚ	ks	1	320 000,00 Kč	387 200,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
2	NAS (včetně záložního zdroje)	OLÚ	ks	1	120 000,00 Kč	145 200,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
3	Ekonomický informační systém	OLÚ	ks	1	280 000,00 Kč	338 800,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
4	Implementace ekonomického informačního systému	OLÚ	soubor	1	460 000,00 Kč	556 600,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí (RÚ)									
5	Server (včetně záložního zdroje UPS)	RÚ	ks	1	270 000,00 Kč	326 700,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
6	Ekonomický informační systém	RÚ	ks	1	280 000,00 Kč	338 800,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
7	Implementace ekonomického informačního systému	RÚ	soubor	1	460 000,00 Kč	556 600,00 Kč	100 000,00 Kč	400 000,00 Kč	484 000,00 Kč
Celkem					2 190 000,00 Kč	2 649 900,00 Kč	200 000,00 Kč	800 000,00 Kč	968 000,00 Kč