

Smlouva
o zajištění servisu a poskytování technické podpory
elektronické spisové služby

Smluvní strany:

1. **S&T PilsCom, s.r.o.**
zapsaná v OR/ŽR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 9762
se sídlem Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň
IC: 25219103
DIČ: CZ25219103
bankovní spojení: ČSOB, a.s., pob. Plzeň, [REDACTED]
doručovací adresa: Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň
jejímž jménem jedná: Miroslav Bečka, jednatel

(dále jen „dodavatel“)

a

2. **Česká republika – Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra**
se sídlem Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 12 – Kamýk
IČ: 75154960
bankovní spojení: ČNB, [REDACTED]
jejímž jménem jedná: Mgr. Dana Středulová, pověřena výkonem funkce ředitelky

(dále jen „odběratel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku
v souladu s ustanovením § 1746/2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského
zákoníku, v platném znění, tuto

Smlouvu o zajištění servisu a poskytování technické podpory elektronické spisové služby (dále jen „smlouva“):

Článek I.
Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je zajištění servisu a poskytování technické podpory elektronické spisové služby odběratele (dále jen „podpora ESSL“) po dobu 24 měsíců.
2. Podpora ESSL zahrnuje: pravidelnou údržbu, vydávání programových aktualizací, prohlídky stanovené výrobcem (vlastníkem licence), úpravu, školení ve stanoveném rozsahu, opravy, v případě havárie systému plnou spolupráci ze strany dodavatele ESSL na obnovení do plně funkčního stavu, dopravu a zprovoznění.
3. Odběratel se zavazuje za poskytnutou podporu ESSL platit dodavateli dohodnutou cenu dle Čl. IV. této smlouvy.

Článek II. Prohlášení dodavatele

Dodavatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k elektronické spisové službě (dále jen „ESSL“) anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy.

Článek III. Vymezení pojmů

1. **Závada** = odchylka v kvalitě, rozsahu a parametrech ESSL stanovených touto smlouvou, nabídkou dodavatele, technickými předpisy a obecně závaznými právními předpisy.

2. **Odezva** = maximální čas, který uplyne od nahlášení problému odběratelem dodavateli do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě stanoveno jinak.

3. **Zahájení servisního zásahu** = okamžik, kdy se servisní specialista dodavatele dostaví na místo řešení problému. V případě, kdy se nahlášený problém vyřeší po telefonu nebo přes vzdálené připojení, se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty dodavatele s příslušným pracovníkem odběratele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.

4. **HelpDesk** = souhrn služeb, které zahrnují poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portal – viz. níže, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), pošty nebo osobním doručením případně osobní konzultací) realizovaných na bázi komunikace mezi dodavatelem a odběratelem. Odběratel pro nahlášení servisního požadavku využije zdarma HelpDesk dodavatele, jeho Hotline, popř. Hotmail. Dodavatel tyto služby provozuje v režimu 24x7x365. Všechny servisní případy jsou dodavatelem evidovány v jeho Helpdesk systému. Dodavatel předá odběrateli v elektronické podobě na žádost odběratele výpis z evidence servisních případů, a to do 7 dnů od doručení žádosti odběratele o tento výpis.

5. **Hotline** = služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků odběratele souvisejících s provozem a funkčností ESSL. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v pracovní době od 8:00 do 15:00 hod.

6. **Testovací prostředí** = samostatná instalace ESSL u odběratele určená výhradně pro účely ověření její funkčnosti, případně ověření jiných vlastností ESSL v rozsahu dle dohody s dodavatelem. Tato instalace není určena pro spuštění užívání ESSL v provozu dodavatele.

7. **Dokumentace** = uživatelské a instalační příručky poskytované odběrateli, dostupné jak v elektronické, tak i v listinné podobě obsahující návod k užívání ESSL v ČJ.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za podporu ESSL od 16.12.2018 - 31.12.2020) činí částku ve výši 60 000,- Kč bez DPH a je cenou nejvýše přípustnou, tj. 72 600 s DPH (slovy: sedmdesátdvatisícešestsetkorunčeských), při sazbě DPH ve výši 21%.

Cena za Maintenance modulu ESS AA PDM (vizualizované podpisy) za období od 16.11.2019 do 31.12.2020 činí 6 750,- Kč bez DPH a je cenou nejvýše přípustnou, tj. 8 167,50 Kč s DPH, (slovy: osmtisícstošedesátsedmkorunčeských, 50 hal. při sazbě DPH ve výši 21%.

V případě změny právních předpisů týkajících se výše sazby DPH bude tato stanovena v souladu s platnými právními předpisy. Tato cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele vzniklé při plnění předmětu této smlouvy včetně dopravy a práce servisního specialisty dodavatele.

2. Cena za podporu ESSL tedy činí

a) za měsíc:

2 500,- Kč bez DPH

21 % DPH

3 025,- Kč s DPH (slovy: třítisícdevacetpětkorunčeských)

b) za 3 měsíce:

7 500,- Kč bez DPH

21% DPH

9 075,- Kč s DPH (slovy: devěttisícšedesátpětkorunčeských)

c) cena za Maintenance (vizualizované podpisy):

6 750,- Kč bez DPH

21% DPH

8 167,50 Kč s DPH (slovy: osmtisícstošedesátsedmkorunčeských, 50 hal.)

3. Cena za podporu ESSL uvedená v odstavci 2 tohoto článku pod písm. b) bude hrazena vždy zpětně jednou za čtvrtletí na základě faktury vystavené dodavatelem. Faktura za příslušné čtvrtletí bude obsahovat náležitosti uvedené v odst. 5 tohoto článku a celkovou cenu.

4. Cena za Maintenance (vizualizované podpisy) na období 16.11.2019 do 31.12.2020 uvedena v odstavci 2 tohoto článku pod písmenem c) bude uhrazena v listopadu 2019 na základě faktury vystavené dodavatelem. Faktura bude obsahovat náležitosti uvedené v odst. 5 tohoto článku.

5. Faktura (daňový doklad) musí splňovat náležitosti daňového dokladu, dle stávajících platných předpisů a její přílohou bude přehled evidence servisních případů.

6. Odběratel je povinen zaplatit fakturu do 21 dnů ode dne doručení na adresu odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

7. Za den uskutečnění platby se považuje den, kdy byla cena odepsána z účtu odběratele.

8. Odběratel je oprávněn fakturu do data splatnosti vrátit, pokud obsahuje nesprávné cenové údaje nebo neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí dle odst. 5 tohoto článku. Do doby doručení opravené faktury se odběratel nenachází v prodlení s placením dlužné částky. Po doručení opravené faktury odběrateli počíná běžet nova lhůta její splatnosti 21 dnů.

9. Odběratel nebude poskytovat dodavateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny za podporu ESSL nebo její části.

Článek V.

Povinnosti na straně dodavatele

Zahájení servisního zásahu

1. Servisní zásah bude dodavatelem zahájen dle níže definované reakční doby v případě vyskytnutí se závady, a to následovně ve třech úrovních:

Vysoká – závady vylučující užívání ESSL nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, které zabraňují provozu systému ESSL), provoz systému ESSL je zastaven.

Střední – závady způsobující problémy při užívání a provozování systému ESSL nebo jeho

částí, ale umožňující provoz systému ESSL. Provoz systému ESSL je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

Nízká – provoz systému ESSL je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem,

např. organizačními opatřeními.

Režim* závady**	Kategorie závady	Odezva	Max. doba odstranění
5 x 6	Vysoká	6 hod.	48 hod.
5 x 6	Střední	12 hod.	96 hod.
5 x 6	Nízká	24 hod.	5 pracovních dnů

*Režim = dostupnost v pracovní dny od 8:00 do 14:00

**Max. doba odstranění závady = stanovený počet hodin od okamžiku nahlášení

Další servis a poskytování technické podpory

2. Dodavatel se dále zavazuje provádět další servis a poskytovat technickou podporu stanovenou výrobcem, popř. držitelem licence, a dle požadavků odběratele – objednávek, které budou písemně zasílány odběratelem dodavateli. Objednávky budou činěny odběratelem písemně, přičemž za písemnou objednávku se považuje též objednávka učiněná prostřednictvím elektronické pošty na e-mail: helpdesk@pilscom.cz. Dodavatel se zavazuje potvrdit a dodat objednané služby v době uvedené v odst. 1 tohoto článku od nahlášení dodavateli.

3. Dodavatel dále v rámci podpory ESSL poskytne odběrateli:

- telefonické konzultace v pracovní dny v době od 8:00 do 14:00 hod,
- službu Hotline a Helpdesk,
- metodickou, případně technickou konzultaci uživatelům ESSL,
- legislativní upgrade ESSL a jeho distribuci a to nejpozději v den účinnosti dané legislativní úpravy.

- 1x ročně v prostorách odběratele v rozsahu 2 dnů po 8 hodinách:

- školení 2 administrátorů ESSL,
- školení 2 technických administrátorů.

4. Veškerá dokumentace musí být dodavatelem dodána v listinné i elektronické podobě.

5. Doklady o provedených opravách budou dodavatelem vydávány písemně a budou obsahovat tyto údaje – položkový seznam provedených úkonů a vyměněných dílů a doporučení s návrhy pro další provoz.

6. Záruka na jakost za provedené práce činí 6 měsíců a záruka na jakost náhradních dílů činí 24 měsíců, pokud není výrobcem stanoveno jinak.

7. V případě, že odběratel podá návrh na rozvoj ESSL, poskytne mu dodavatel informaci o akceptování/neakceptování návrhu k jeho zapracování do budoucích

verzí ESSL, a to ve lhůtě do 30 pracovních dnů od doručení písemného návrhu dodavateli. V případě, že tento návrh nebude ze strany dodavatele akceptován, tak se dodavatel zavazuje poskytnout přijatelné náhradní řešení.

8. Dodavatel se zavazuje vytvořit pro odběratele testovací prostředí.

Článek VI.

Práva a povinnosti na straně odběratele

1. Odběratel je povinen zabezpečit:

- aby provoz ESSL zabezpečovali pouze vyškolení zaměstnanci odběratele;
- součinnost s dodavatelem a jeho přístup k zařízení ESSL.

2. Odběratel má právo podat návrh na rozvoj ESSL.

Článek VII.

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě, že dodavatel nesplní svou povinnost uvedenou v odst. 1 článku V. této smlouvy, může odběratel po dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť i započatou hodinu prodlení, a to až do faktického odstranění závady.

2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok odběratele na náhradu škody.

3. V případě, že odběratel neuhradí fakturu dle Článku IV. odstavce 5, případně 7, včas, je povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez DPH za každý i započatý den prodlení.

4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů od obdržení písemné výzvy k jejich uhrazení.

Článek VIII.

Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

1. Dodavatel se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění této smlouvy. Za ty se považují informace, které byly odběratelem za důvěrné prohlášeny.

2. Dodavatel se zavazuje k ochraně osobních údajů odběratele v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění, a to v případě, že s nimi při plnění této smlouvy přijde do styku.

3. Povinnosti uvedené v tomto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. V případě porušení některé z těchto povinností odpovídá dodavatel za škodu tímto porušením vzniklou.

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

1. Dodavatel a odběratel se zavazují k vzájemně spolupráci při plnění této smlouvy a vzájemně se budou informovat o všech skutečnostech majících vliv na plnění této smlouvy.

2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích každý s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

3. Veškeré dodatky k této smlouvě budou provedeny v písemné formě, označeny pořadovými čísly a podepsány oprávněnými osobami.

4. Vztahy výslovně touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

5. Smluvní strany prohlašují, že jejich spory budou řešeny smírně a vzájemnou dohodou. Spory, které nebudou odstraněny smírnou cestou na základě jednání mezi smluvními stranami, budou rozhodovány u příslušného soudu.

6. Tuto smlouvu je možné ukončit vzájemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému termínu nebo podáním písemné výpovědi v případě opakovaného porušení (min. 3x) smlouvy druhou smluvní stranou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně doporučeným dopisem s dodejkou. Výpovězením smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran, zejména práva na zaplacení dlužných částek, smluvních pokut a náhrady škody.

7. Doručovacími adresami se rozumí adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. V případě změny adresy je účastník, u něhož ke změně adresy došlo, povinen tuto změnu písemně sdělit druhé straně doporučeným dopisem na aktuální adresu. V případě nesplnění této povinnosti se doručovací adresou rozumí poslední uvedená adresa a na této adrese platí při nepřevzetí doporučeného dopisu fikce doručení uplynutím pátého dne od předání zásilky k přepravě poskytovateli poštovních služeb.

8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu a s tímto obsahem souhlasí, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

9. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců. Platnosti nabývá dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., Zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění smlouvy zajistí odběratel.

V 

Miroslav Bečka
jednatel

za dodavatele

V Praze dne 14. 12. 2018



Mgr. Dana Středulová
pověřena výkonem funkce ředitelky
Zdravotnického zařízení MV

za odběratele

Zdravotnické zařízení
Ministerstva vnitra
IČO 75154960
143 01 Praha 12, Lhotecká 559/7