

Smlouva o servisní podpoře

Technická podpora služby pro zálohovací a archivační systémy OZP

Ev. č. 2019/OZP/73/0

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zástupce: Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel
IČO: 47114321
DIČ: CZ47114321
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

(dále jen „Objednatel“ nebo „OZP“)

a

Název Zhotovitele:	Data Force, s.r.o.
se sídlem:	Lužná 716/2, Praha 6 – 160 00 Vokovice
zástupce:	Vlastimil Srna, jednatel společnosti
IČO:	02967171
DIČ:	CZ02967171
zapsaná v	obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 225785
je plátcem / není plátcem DPH	je plátce DPH

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

tuto Smlouva o servisní podpoře

Technická podpora služby pro zálohovací a archivační systémy OZP

(dále jen „Smlouva“):

I. Definice pojmů

1. Pro účely této Smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů, které, jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.

2. Pojmy:

Pojem	Dohodnutý význam
Zálohovací a archivační infrastruktura	Pojmenování předmětných celků zálohovacích a archivačních technologií tvořících funkční celek v rámci IT OZP.
Software	Software je sada všech počítačových programů používaných v počítači, které provádějí nějakou činnost. Dělí se na systémový software, který zajišťuje chod samotného počítače a jeho styk s okolím, a na aplikační software, se kterým buď pracuje uživatel počítače, nebo zajišťuje řízení nějakého dalšího funkčního celku či technologie.
Hardware	Hardware označuje veškeré fyzicky existující technické vybavení IT.
SLA	Dohodnutá úroveň služby s garantovanými parametry poskytování služby, jako je například dostupnost, doba odezvy a maximální doba odstranění závady. Parametry poskytování služby jsou uvedeny v tabulce u popisu jednotlivých úrovní služby.
Servisní podpora	Souhrn služeb poskytovaných Zhotovitelem dle této Smlouvy.
Fixní platba	Je platba za pevně a neměnně definované úkony (služby), které se periodicky opakují a mají charakter outsourcingu.
Rozvojové projekty	Je platba za práce, které jsou poskytovány formou samostatného projektu nebo jednorázové služby na základě písemného požadavku Objednatele a účtovaného dle skutečně odvedené práce dle uvedené hodinové sazby Zhotovitele.
Zahájení řešení do n-té hodiny od nahlášení požadavku	Doba, která uplyne od okamžiku ohlášení vady nebo požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Objednatele do první interakce Zhotovitele s Objednatelem s cílem potvrdit příjem hlášení a zahájit analýzu příčin hlášení nebo řešit požadavek, který je jeho obsahem (Response time).

Helpdesk	Informační systém Zhotovitele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním vymezené části Zálohovací a archivační infrastruktury dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. HelpDesk je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres uvedené v Příloze č. 5 k této Smlouvě. HelpDeskový systém musí umožnit Objednateli založit požadavek na službu nebo zásah ve všech poptávaných kategoriích a umožnit Objednateli průběžně sledovat stav a plnění požadavku.
Hlášení	Zápis Objednatele do HelpDeskového systému. Pokud není HelpDesk prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení alternativní kontakt ze Seznamu kontaktních a internetových adres Zhotovitele a Objednatele uvedeného v Příloze č. 5. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do HelpDeskového systému.
Dokumentace Software	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Softwaru a podmínky pro provoz Softwaru, a to v rozsahu nezbytném pro řádné zajištění služby Zhotovitele.
Dokumentace Hardware	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Hardwaru a podmínky pro provoz Hardwaru, a to v rozsahu nezbytném pro řádné zajištění služby Zhotovitele.
Uživatelská dokumentace	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Softwaru nebo k obsluze Hardwaru, a to v rozsahu nezbytném pro řádné zajištění služby.
Náhradní řešení	Odstranění závady alternativním způsobem, který dočasně zajistí alespoň omezenou funkčnost dotčené služby Zhotovitele.
Trvalé řešení	Uvedení prvku/služby do původního stavu, případně jeho náhrada řešením o stejné nebo vyšší kvalitě a parametrech ve vztahu k využívaným službám Zhotovitele.
Provozní deník	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do IT systému provedených jak Zhotovitelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres Zhotovitele a Objednatele v Příloze č. 5.

II. Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele zajistit Servisní podporu služby pro zálohovací a archivační systémy OZP uvedené v Příloze č. 1 – „Specifikace oblastí pro zajištění servisní podpory, k nimž jsou služby poskytovány“ a která je nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „**služby**“) za cenu a podmínek v této Smlouvě stanovených.
- Servisní podpora IT systému OZP zahrnuje služby:
 - SLA – garance Doby pokrytí a časových parametrů pro zahájení řešení / odstranění závad v rozsahu daném Přílohou č. 1 této Smlouvy.
 - Rozvojové projekty na podporu a rozvoj Hardware a Software.
- Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, zadávací dokumentaci a nabídce na své náklady a nebezpečí pro Objednatele uvedené služby poskytovat a Objednatel se zavazuje bezvadné služby převzít a zaplatit za ně Zhotoviteli sjednanou cenu.
- Zhotovitel provede plnění tak, aby nejméně po celou dobu trvání této Smlouvy zajišťovalo chod vymezených částí infrastruktury dle Přílohy č. 1 této Smlouvy důležitých pro běh aplikací, které

umožňují efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky a všemi jeho smluvními závazky.

5. Ochrana informací je řešena samostatnou Dohodou o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích.

III. Cena

1. Cena za plnění této Smlouvy, vč. podrobné cenové kalkulace, jednotkových cen a parametrů, je uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy.

- 1.1. Cena za služby poskytované v rámci **měsíční „Fixní platby“** je uvedena v příloze **č. 4 Cenová specifikace, oddíl A)**, jako položka **Celková měsíční fixní platba, tj. 19 670 Kč**. Objednatel je oprávněn u Fixní platby 1 – 4 změnit popis servisovaných systémů/zařízení podle aktuální potřeby Objednatele, a to směrem nahoru k rozšíření popisu (počtu a typů servisovaných systémů/zařízení), tak směrem dolů ke snížení servisovaných systémů/zařízení. Účelem tohoto ustanovení je záměr, aby Objednatel platil za služby podle této Smlouvy vždy podle aktuálního stavu servisovaných systémů/zařízení. V případě změny typu či počtu servisovaných systémů/zařízení se smluvní strany zavazují sjednat dodatek k této Smlouvě, který bude odrážet aktuální nastavení spolupráce smluvních stran.

- 1.2. Cena za služby poskytované v rámci **Rozvojových projektů** jsou kalkulovány dle skutečně odpracovaného času a hodinové sazby uvedené v příloze **č. 4 Cenová specifikace, oddíl B)** na základě rozpočtu schváleného Objednatelem.

2. Celková měsíční cena za služby se hradí jako:

Měsíční celková Fixní platba dle přílohy č. 4 A) za každý celý kalendářní měsíc, ve kterém budou služby čerpané **v rámci fixní ceny** za službu poskytovány.

3. Rozvojové projekty budou hrazeny po převzetí projektu Objednatelem, na základě akceptačního protokolu.
4. Cena zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro plnění Smlouvy a je neměnná po celou dobu trvání této Smlouvy, s výjimkou změny sazby DPH v České republice či změny popisu servisovaných systémů/zařízení podle aktuální potřeby Objednatele podle článku 1. 1. výše.
5. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů.
6. Výše uvedené ceny jsou v souladu s nabídkou předloženou v rámci zadávacího řízení a jsou cenami nejvýše přípustnými.

IV. Platební podmínky

1. Objednatel zaplatí sjednanou cenu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem, splňujícího veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu.
2. Objednatel zaplatí sjednanou cenu za **měsíční „Fixní platby“** za dané období na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním měsíci.
3. Objednatel zaplatí sjednanou cenu za **Rozvojové projekty** vždy po převzetí projektu na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním měsíci.
4. Faktury vystavené na základě této Smlouvy musí být vyhotoveny ve dvou vyhotoveních (originál a kopie) a musí obsahovat zejména tyto údaje:

- a) jméno Objednatele a Zhotovitele, jejich sídlo, IČO, DIČ,
 - b) číslo Smlouvy,
 - c) evidenční číslo faktury,
 - d) datum vystavení a datum splatnosti faktury,
 - e) datum zdanitelného plnění,
 - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
 - g) fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
 - h) označení plnění,
 - i) razítko a podpis Zhotovitele.
5. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě třicet dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
6. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet dnů od data doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena lhůta splatnosti kratší, použije se lhůta splatnosti uvedená v této Smlouvě. Platební povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.
7. Možnost požadovat zaplacení ceny platí toliko, pokud ve lhůtě splatnosti neuplatní Objednatel práva z vad nebo záruky za jakost. Pokud tato práva uplatní, odsouvá se právo Zhotovitele požadovat zaplacení ceny na dobu, kdy bude bezvadné plnění poskytnuto Objednateli po celou lhůtu splatnosti bez přerušování. Možnost uplatnění práv z vad nebo záruky za jakost v pozdější době tímto ustanovením není dotčena.
8. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých Objednatel ručí za DPH nezaplacenou Zhotovitelem podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Zhotovitele ve výši vyúčtované DPH na bankovní účet místně příslušného správce daně Zhotovitele.
9. Zhotovitel může postoupit pohledávku za Objednatelem jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této Smlouvy nebo ze zákona, ani namítat že plněním předmětu této Smlouvy došlo ke splnění jakéhokoli závazku, který pro Zhotovitele vyplývá z této Smlouvy či ze zákona.

V. Místo a doba plnění

1. Místem plnění jsou lokality dle Přílohy č. 3 této Smlouvy, ke které se váže podpora Zhotovitele. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele, případně jeho poboček.
2. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne uzavření této smlouvy s tím, že smluvní strany se dohodly na časové opci ve prospěch Objednatele. Pokud Objednatel oznámí Zhotoviteli, že trvá na prodloužení Smlouvy alespoň dva měsíce před koncem této Smlouvy, platí, že tato Smlouva se prodlužuje na dobu dalších 12 kalendářních měsíců od měsíce následujícího po měsíci, v němž měla tato Smlouva skončit.

VI. Oprávněné osoby

1. Osoby oprávněné za stranu Objednatele:

Objednat služby je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:

XXX, XXX

XXX, XXX

2. Osoby oprávněné za stranu Zhotovitele:

XXX, tel.: XXX, e-mail: XXX - obchod

XXX, tel: XXX, e-mail: XXX - servis

Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Zhotovitele a osoby jimi výslovně písemně pověřené.

3. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.

VII. Obecné podmínky služeb

1. Zhotovitel bude při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly nikterak narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost IT Systémů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) v čase od 8.00 do 17. 00 hod., tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci, pokud není dohodou obou Smluvních stran stanoveno jinak.
2. Pracovníci Zhotovitele nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo zástupce pro věcná jednání Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám. Samostatná Dohoda o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích tím není dotčena.
3. Objednateli bude nejpozději do 5-ti pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce, ve kterém jsou služby poskytovány, zaslán report o čerpání a kvalitě poskytovaných služeb za příslušné období. Součástí reportu bude zejména:
 - a) přehled plnění parametrů SLA,
 - b) přehled servisních úkonů a služeb čerpaných v rámci **Rozvojových projektů**.
4. Pro průběžné řízení a hodnocení stavu a kvality poskytovaných služeb je určen kontrolní den, kterého se v intervalu 1x měsíčně osobně účastní oprávněné osoby Objednatele a Zhotovitele odpovědné za řízení vztahu, a dále osoby tvořící realizační tým Zhotovitele.
5. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci významných provozních zásahů do Zálohovací a archivační infrastruktury formou Provozního deníku provozovaného na portále Objednatele. Objednatel do něj poskytne Oprávněným osobám Zhotovitele příslušnou úroveň přístupu.

VIII. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění jeho závazků.

- Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
- Objednatel se zavazuje zajistit po dobu trvání Smlouvy pracovníkům Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Zhotoviteli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu.
- Objednatel se zavazuje zajistit po dobu trvání Smlouvy pracovníkům Zhotovitele na písemné vyžádání vzdálený přístup k vymezené oblasti IT dané Přílohou č. 1 této Smlouvy a k dalším technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této Smlouvy.
- Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách, za obdobných podmínek jako svým zaměstnancům.
- Za zabezpečení a zálohování dat je v souladu s případnými doporučeními Zhotovitele odpovědný Objednatel. Zhotovitel nese odpovědnost za správnost svých doporučení.
- Objednatel je oprávněn v případě potřeby požádat o operativní pohotovost i nad rámec definovaný standardní dobou pokrytí a SLA parametry. Tento požadavek musí být písemně zaslán oprávněné osobě Zhotovitele v předstihu minimálně 14 dní před požadovaným termínem pohotovosti a bezodkladně písemně potvrzen oprávněnými osobami Zhotovitele.

IX. Práva a povinnosti Zhotovitele

- Zhotovitel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této Smlouvy.
- Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s právními předpisy a uplatnitelnými technickými normami.
- Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí opatření zabraňujících vzniku škody nebo pracovním úrazům v prostorách a na zařízení Objednatele.
- Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
- Zhotovitel se zavazuje použít k odstranění závady prvku v kategorii K1-K2 všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy související část Zálohovací a archivační infrastruktury není v provozu, bylo zkráceno na minimum. Pokud bude realizováno Náhradní řešení, je povinností Zhotovitele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení a povinností Objednatele k tomuto poskytnout veškerou nezbytnou součinnost.
- Zhotovitel neodpovídá za závady, které prokazatelně způsobil Objednatel úmyslně nebo neodborným zásahem, ledaže Objednatel postupoval na základě doporučení Zhotovitele.
- Zhotovitel je povinen písemně s dostatečným předstihem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučí Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě odpovídá za újmu Objednateli takto způsobenou.

8. Zhotovitel vede evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládá je pravidelně Objednateli formou Reportu dle článku VII. odst. 3 této Smlouvy.

X. Povinnost k náhradě újmy

1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Zhotovitel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit. Objednatel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Zhotovitele. Zhotovitel není odpovědný za škodu způsobenou prodlením Objednatele, stanoví-li tak zákon.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.
4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrada škody) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a její maximální výše není omezena. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši.
5. Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění Smlouvy použil (zejména zaměstnanců a subdodavatelů). Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.

XI. Smluvní pokuty

1. Strany mohou uplatnit níže uvedené smluvní pokuty písemnou žádostí doručenou druhé smluvní straně. Pokud není u konkrétní pokuty výslovně uvedeno jinak, vyžaduje uplatnění smluvní pokuty předchozí písemné upozornění na porušení Smlouvy, ve kterém bude stanovena lhůta pro jeho odstranění, která nesmí být kratší než pět pracovních dní.
2. Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Zhotoviteli v případě porušení kterékoli své povinnosti podle této Smlouvy a nesjednání nápravy dle článku XI. odst. 1. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, není-li v této Smlouvě pro případ konkrétního porušení smlouvy stanoveno jinak.
3. V případě, že Zhotovitel nedodrží lhůtu pro zahájení řešení dle definovaných SLA parametrů, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, v maximální výši měsíční „Fixní platby“ dle článku III. odst. 1. 1 této Smlouvy.

XII. Pravidla komunikace smluvních stran

1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany, bude probíhat v českém jazyce a veškerá dokumentace bude rovněž v českém jazyce.
2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených výše a statutárních zástupců smluvních stran.

3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
5. Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.

XIII. Řešení sporů

1. Všechny případné spory mezi stranami, které vzniknou z této Smlouvy a v souladu s ní a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou řešeny před soudy České republiky a podle práva platného na jejím území.
2. Probíhající řešení sporných otázek není pro Zhotovitele důvodem k pozastavení plnění předmětu smlouvy.

XIV. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu je možné ukončit níže uvedenými způsoby a z níže uvedených důvodů, nebo způsoby a z důvodů stanovených zákonem, není-li jejich použití výslovně vyloučeno.
2. Každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena.
3. Každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět z důvodu hrubého porušování smluvního vztahu druhou smluvní stranou. Výpovědi musí předcházet písemné upozornění druhé smluvní strany se specifikací porušení (porušování) smluvních podmínek a se stanovením přiměřeného termínu k nápravě konfliktního jednání. V případě, že druhá smluvní strana nesjedná nápravu ani do stanoveného termínu, je výpověď považována za oprávněnou, s platností od následujícího dne.
4. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit také podle pravidel zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména prodlení strany s plněním delším než 1 měsíc. Odstoupení je v takovém případě účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. V případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), může Objednatel bez omezení jakéhokoliv jiného svého práva odstoupit kdykoliv od Smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli, popřípadě insolvenčnímu správci.
6. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, jakož i další plnění, jejichž smyslu by to odporovalo, skončením této Smlouvy nezanikají, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam díla pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nutnosti zajistit fungování Objednatele v souladu s právními předpisy a jeho smluvními závazky.
2. S ohledem na povinnost zajištění rovných podmínek v rámci veřejné zakázky se Zhotovitel výslovně a při plném vědomí vzdává práva dovolat se jakýchkoli zvyklostí z předchozí spolupráce s Objednatelem.
3. Strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele, a že uskuteční právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci plnění upravených touto Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková jednání, která přispějí či mají přispět k efektivnímu dosažení účelu této Smlouvy.
4. Zhotovitel poskytne v rámci Servisní podpory Objednateli plnou podporu při případném skončení této Smlouvy a změně dodavatele technické podpory.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Tyto změny musejí být vždy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
7. Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění Smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
8. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly, rozumí mu a neobsahuje pro ně překvapivá ustanovení, a tudíž Smlouvu uzavírají o své svobodné vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou anebo zmařit její účel tak, jak jej v této Smlouvě vážně deklarují.

Seznam příloh:

Příloha č.:1 Specifikace a rozsah požadovaných služeb

Příloha č.:2 Přehled lokalit

Příloha č.:3 Seznam kontaktních a internetových adres Technické podpory

Příloha č.:4 Cenová specifikace

V Praze dne:

V Praze dne:

.....
Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel

.....
Vlastimil Srna



**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví**

jednatel
Data Force s.r.o.

Příloha č.:1 Specifikace a rozsah požadovaných služeb

A) Backup Hardware a Software

Název služby	Rozsah služeb	
<p>Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů:</p> <p>1x XXX</p> <p>3x XXX</p> <p>3x XXX</p> <p>2x XXX, se vzájemnou replikací</p> <p>1x XXX</p> <p>Požadované parametry služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zahájení řešení do 4 hodiny od nahlášení požadavku / zjištění závady Zajištění monitoringu a podpory v pracovních dnech 8-17 hod 	<p>Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční fixní částky</p> <ul style="list-style-type: none"> Proaktivní monitoring stavu systémů, analýza a řešení zjištěných problémů Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů Řešení standardních administrátorských požadavků (např. nastavení zálohovacích pravidel, konfigurační a optimalizační úkony) Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů spojených s uvedenými systémy po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele. Zajištění záručního a pozáručního Hardwaru servisu (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu) nejsou součástí měsíční fixní částky za službu Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription Objednatele, pokud je problém neřešitelný na úrovni Zhotovitele. Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn Profylaxe dle rozsahu uvedeného níže 	
Systém	Počet profylaxí / rok	Časový rozsah /1 profylaxe
XXX / XXX	4	4
XXX, 1x XXX	4	1
XXX: 2x XXX	4	2
XXX: 2x XXX	12	3
XXX: 1x XXX	12	2
XXX – 2x zařízení XXX se vzájemnou replikací	4	4
XXX	12	6

B) DMS úložiště

Název služby	Rozsah služeb	
<p>Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů:</p> <p>1x XXX</p> <p>Požadované parametry služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zahájení řešení do 4 hodiny od nahlášení požadavku / zjištění závady • Zajištění monitoringu a podpory v pracovních dnech 8-17 hod 	<p>Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční fixní částky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní monitoring stavu úložiště, analýza a řešení zjištěných problémů • Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů • Řešení standardních administrátorských požadavků (např. konfigurační a optimalizační úkony) • Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů spojených s uvedenými systémy po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele. • Zajištění záručního a pozáručního Hardwaru servisu (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu) nejsou součástí měsíční fixní částky za službu • Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription zákazníka, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele. • Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení • Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn • Profylaxe dle rozsahu uvedeného níže 	
Systém	Počet profylaxí / rok	Časový rozsah /1 profylaxe
XXX	4	6

C) VMware farma

Název služby	Rozsah služeb	
<p>Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů:</p> <p>XXX</p> <p>Požadované parametry služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zahájení řešení do 4 hodiny od nahlášení požadavku / zjištění závady • Zajištění monitoringu a podpory v pracovních dnech 8-17 hod 	<p>Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční fixní částky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní monitoring stavu virtuálního prostředí, analýza a řešení zjištěných problémů • Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů • Řešení standardních administrátorských požadavků (např. konfigurační a optimalizační úkony) • Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů spojených s uvedenými systémy po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele. • Zajištění záručního a pozáručního Hardwaru servisu (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu) nejsou součástí měsíční fixní částky za službu • Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription zákazníka, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele. • Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení • Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn • Profylaxe dle rozsahu uvedeného níže 	
Systém	Počet profylaxí / rok	Časový rozsah /1 profylaxe
XXX - XXX	12	6
XXX - XXX	12	4

Příloha č.:2 Přehled lokalit

Lokalita
OZP, Praha 4, Roškotova 1225/1, budova A
OZP, Praha 4, Roškotova 1225/1, budova B
OZP, Praha 4, Roškotova 1225/1, budova C
XXX – datové centrum

Příloha č.:3 Seznam kontaktních a internetových adres Technické podpory

Kontakt	Telefonní číslo	E-mail	Internetová adresa
Hot Line	+420 XXX	XXX	XXX

Příloha č.:4 Cenová specifikace

A) Fixní platba: Řešení systémových incidentů a profylaxe

Kategorie služby	Popis	Cena za měsíc v Kč bez DPH
Fixní platba 1	Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů: 1x XXX 3x XXX 3x XXX 2x XXX, se vzájemnou replikací 1x XXX	5 500Kč
Fixní platba 2	Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů: XXX – XXX	750 Kč
Fixní platba 3	Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů: XXX	3 750 Kč

Kategorie služby	Popis	Poměrná cena služby za měsíc v Kč bez DPH	
Fixní platba 4	Technologie / zařízení	Počet profylaxí ročně	
	XXX	4	360 Kč
	XXX	4	90 Kč
	XXX	4	180 Kč
	XXX	12	1080 Kč
	XXX	12	720 Kč
	XXX – 2x zařízení XXX se vzájemnou replikací	4	540 Kč
	XXX	12	2 160 Kč
	XXX	4	540 Kč
	XXX	12	2 400 Kč
XXX	12	1 600 Kč	

Celková měsíční fixní platba	Součet fixních plateb 1, 2, 3 a 4	19 670 Kč
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------

B) Rozvojové projekty

Sazebník ceny prací účtovaných dle skutečně odvedené práce Zhotovitele, odsouhlasené Objednatelem. Objednatel předpokládá čerpání 200 hod ročně na rozvojové projekty, tento rozsah však není garantován a Zhotoviteli při nevyčerpání uvedeného rozsahu prací Objednatelem nenáleží žádná kompenzace.

Popis	Jednotka	Cena bez DPH
Systémový specialista senior (vždy na danou technologii pokrytou servisní podporou)	Hod	1 000 Kč

Dopravné se neúčtuje.

C) Další služby

Dokumentace Hardware	Celková cena za tvorbu a údržbu dokumentace za celou dobu plnění – tj. 48 měsíců	12 000 Kč
Dokumentace Software	Celková cena za tvorbu a údržbu dokumentace za celou dobu plnění – tj. 48 měsíců	12 000 Kč
Uživatelská dokumentace	Celková cena za tvorbu a údržbu dokumentace za celou dobu plnění – tj. 48 měsíců	12 000 Kč
Pohotovost noc 1hod	<p>Celková cena za držení mimořádné Pohotovosti a servisní zásah na technologiích specifikovaných v Příloze č. 1 v této modelové situaci:</p> <p>Termín pohotovosti: Pracovní den mimo pracovní dobu (17.00 - 8.00)</p> <p>Požadovaná Doba zahájení prací: 1 hodina</p> <p>Požadovaná kvalifikace: Systémový specialista</p> <p>Skutečně strávený čas: 2 hodiny</p> <p>Zde uveďte detail kalkulace:</p> <p>Pohotovost 17.00-8.00</p> <p>Skutečně strávený čas: 2 hodiny práce</p> <p>Čas strávený pohotovostí: 15 hod</p> <p>Hodinová sazba práce xy Kč / hod</p> <p>Hodinová sazba pohotovost xz Kč / hod</p> <p>CELKEM: 15x200 +2x1500 = 6 000 Kč</p>	<p>Práce: 1 500 Kč/hod</p> <p>Pohotovost: 200 Kč/hod</p>

Kategorie služby	Popis	Cena za měsíc v Kč bez DPH
Pohotovost SoNe 1hod	<p>Celková cena za držení mimořádné Pohotovosti a servisní zásah na technologiích specifikovaných v Příloze č. 1 v této modelové situaci:</p> <p>Termín pohotovosti: Sobota 0.00 hod – Neděle 24.00 hod</p> <p>Požadovaná Doba zahájení prací: 1 hodina</p> <p>Požadovaná kvalifikace: Systémový specialista</p> <p>Skutečně strávený čas: 2 hodiny</p> <p>Zde uveďte detail kalkulace:</p> <p>Pohotovost So 0:00 – Ne24.00</p>	<p>Práce: 2 000 Kč/hod</p> <p>Pohotovost: 400 Kč/hod</p>

	Skutečně strávený čas:	2 hodiny práce	
	Čas strávený pohotovostí:	48 hod	
	Hodinová sazba práce	xy Kč / hod	
	Hodinová sazba pohotovost	xz Kč / hod	
	CELKEM:	48x400 + 2x2000= 23 200 Kč	