

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy objednatele: Registrační číslo 81/2016
číslo smlouvy poskytovatele: RCP-2016-Z146

Smluvní strany

ČR – Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze

Se sídlem: Dittrichova 329/17, 128 01, Praha 2
IČ: 71009159
DIČ:
Zastoupená: MUDr. Jarmilou Rážovou, Ph.D., ředitelkou
Bankovní spojení: Česká národní Banka, Praha 1
Číslo účtu: 2829111/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

AutoCont CZ a.s.

Se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
poštovní adresa: Líbalova 1, 149 00, Praha 4
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Spisová značka: B 814 vedená u Krajského soudu v Ostravě
Zastoupená: Ing. Petrem Suntychem, členem představenstva
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 6563752/0800

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „Občanský zákoník“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“).

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění podle této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy.

II. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:

- Prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.
- Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference.
- Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.

2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 2 a v příloze č. 5 této Smlouvy.

III. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Slouží podpůrně k významové interpretaci pojmů použitých ve Smlouvě s výjimkou čl. 12 (Ochrana Důvěrných informací), který je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí také jako „Poskytovatel“

IV. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování poskytovaných Servisních služeb je uvedena v příloze č. 4 této Smlouvy.
2. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. V případě vyšší cenové náročnosti může být ze strany Objednatele požadavek na provedení Služby zrušen. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
3. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je **kalendářní měsíc**. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

V. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
4. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků dle VOP a přílohy č. 6 této smlouvy.

5. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb.
6. Objednatel zajistí zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
7. Objednatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
8. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
9. Smluvní strany mají povinnost chránit osobní a citlivé údaje osob v souvislosti s plněním této smlouvy.

VI. Sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 2 je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5% ze sjednané měsíční odměny, pokud se strany nedohodnou jinak, a to za každých 24 hodin v prodlení. Doba prodlení se počítá v rámci Servisního kalendáře.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené v souladu s ustanovením čl. IV. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodlení nebo smluvní pokutu za dobu, po kterou její prodlení způsobila druhá smluvní strana porušením svých povinností.
4. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti prvním kalendářním dnem následujícím po měsíci, ve kterém byla smlouva podepsána.
3. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele i Poskytovatele bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
4. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny za Servisní služby skutečně realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
5. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
6. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen písemnými číslovanými dodatky.
7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

VIII. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb - Slouží podpůrně k významové interpretaci pojmů použitých ve Smlouvě , s výjimkou čl. 12, který je nedílnou součástí této Smlouvy.

Příloha č. 2 - Služby Podpory

Příloha č. 3 - Seznam prvků IT

Příloha č. 4 - Cena

Příloha č. 5 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovna

Příloha č. 6 - Součinnost Objednatele

V Praze dne 14. 12. 2016

V Praze dne 5. 12. 2016

.....
Objednatel
MUDr. Jarmila Rážová, Ph.D.
ředitelka

.....
Poskytovatel
Ing. Petr Suntych
člen představenstva

Příloha č.1

Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

1. Právní subjektivita AutoCont CZ a.s.

- 1.1. AutoCont CZ a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
- 1.2. AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 814.
- 1.3. Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČ) AutoCont CZ, a.s. je: 47676795
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AutoCont CZ, a.s., je: CZ47676795.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Akceptace** – právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dílčích smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
- 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace také informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zakázkového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, školení Koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.
- 2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** - je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodleně** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

- 2.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvidala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncem (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** - provoz Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** - zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** - zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
 - Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a další...

- 2.39. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň Služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.

4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit popřípadě upravit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoli dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (mira inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může

být cena Plnění spočívajícího ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.

- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
 - 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
 - 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
 - 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v též rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobit jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po mamém uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich Předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění

začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.

- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
- 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jim požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.

9. Omezení záruky

- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
 - 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
 - 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
 - 9.1.7. vlivem počítačových virů,
 - 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
 - 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
 - 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
 - 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro ukládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. školení Objednatele,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinná na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,

10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.

10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:

- 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
- 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
- 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
 - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
 - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdržel od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptací Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepiše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
 - 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
 - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
 - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno – v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
 - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinností stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
 - 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;

- 12.5.3. které jsou zbaaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- 12.5.3.1. předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvidatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.

- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 17.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 17.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 17.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 17.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 17.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

Příloha č. 2 – Služby Podpory

1. Terminologie

- **BE (Best Effort)** – hodnota parametru znamenající, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.
- **NBD** - zahájení řešení nahlášeného požadavku nebo v rámci monitoringu zjištěného Incidentu v čase nejpozději do následujícího pracovního dne.
- **4BH** - zahájení řešení nahlášeného požadavku nebo v rámci monitoringu zjištěného Incidentu v čase nejpozději do 4 hodin dle sjednaného servisního kalendáře.
- **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- **Doba odezvy** (Response time) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.
- **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Odpovědné osoby Objednatele.
- **Kontaktní osoba** – Pracovník Objednatele pověřený zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- **Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.
- **Monitorování, Monitoring** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
 - Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
 - žádost o provedení Změny
 - Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- **Pravidla Změnového řízení** – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority změnového požadavku, posouzení změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na změnu, zpracování analýzy požadavků na změnu a postup realizace změny, schválení realizace změny, realizace změny, akceptace realizace, zhodnocení změny a návrh opatření na zlepšení.
- **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Serverová infrastruktura** – mezi páteční prvky infrastruktury náleží: servery, disková pole, páskové jednotky, zařízení NAS, zařízení pro zálohování dat, záložní zdroje napájení UPS pro servery, LAN prvky – switche (přepínače), routery (směrovače) od úrovně L2 výše, Wi-Fi přístupové body řízené kontrolérem, firewally, zařízení pro řízení přístupu uživatelů k internetu.
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Servisních služeb.

- **Správa a údržba** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.
- **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- **Změnový, Rozvojový požadavek, Změna** – žádost o provedení změny parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

2. Servisní služby poskytované v rámci této smlouvy

a) Centralizovaný kontaktní bod (ServiceDesk)

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení Požadavků eskalací na řešitelské týmy a koordinaci třetích stran. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní: <http://servis.autocont.com>
- telefonicky: + 420 910 971 591
- prostřednictvím emailu: sd-praha@autocont.cz

Obsahem Služby je:

- Příjem Požadavků.
- Předání na víceúrovňové řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a třetí strany (např. výrobce)
- Sledování životního cyklu Požadavků
- Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelém akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

b) Monitoring

Služba monitoringu poskytuje proaktivní dohled vyjmenovaných Prvků IT s důrazem na celkovou funkčnost služeb IT. Pracovníci dohledového centra jsou pomocí nástroje pro Monitoring informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci Servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře. Nefunkční a dlouhodobě neřešené testy čekající na součinnost zákazníka budou do 3 pracovních dnů od upozornění vymazány.

Nasazení monitoringu proběhne do 14 dnů po podpisu Smlouvy a následně proběhne odsouhlasení monitorovaných parametrů oběma stranami.

Počet testovaných parametrů v rámci této služby je max. 500 testů.

c) Preventivní profylaktická kontrola

Služba zahrnuje preventivní profylaktickou kontrolu zahrnující SW kontrolu serveru, kontrolu aplikačního a systémového logu, kontrolu stavu zálohování, kontrolu funkce antivirového SW, kontrolu volného diskového prostoru, kontrolu stavu HW (pokud lze pomocí vzdáleného přístupu). Kontrola je provedena vzdáleně jednou za měsíc.

Výsledkem této kontroly je písemná zpráva informující Objednatele o zjištěných skutečnostech a případně návrh kroků vedoucích k nápravě. Součástí této služby nejsou práce vedoucí k nápravě zjištěných problémů.

d) Reaktivní podpora

Reaktivní podpora je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Požadavek na provedení reaktivní Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

e) Změnový, Rozvojový požadavek

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována změna v IT infrastruktuře. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

f) Konzultační požadavek

Servisní služba je poskytována certifikovanými Pracovníky Poskytovatele po zadání Požadavku na konzultaci. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut. Požadavek na provedení služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

g) Řešení servisního požadavku pro serverovou infrastrukturu

Typ služby	Charakteristika
Servisní požadavek "A"	Neplánované přerušení služby IT (např. ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaný výstup), nebo výpadku Prvku IT, která (ý) má kritický vliv na zisk objednatelů a neexistuje náhradní řešení. Požadavek musí být hlášen telefonicky.
Servisní požadavek "B"	Služba IT, nebo funkcionality Prvku IT je významným způsobem degradována nebo silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).
Servisní požadavek "C"	Omezení IT služby, nebo funkcionality Prvku IT je minimální anebo nemá zásadní vliv na zisk, nebo činnost objednatelů.

h) Řízení a koordinace dodávky služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený regionální vedoucí realizací Poskytovatele v roli koordinátora dodávky služeb, který v pravidelných intervalech zajišťuje:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných Servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory (dle SLA).
- Řízení životního cyklu Požadavků.
- Dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení Požadavku, nebo dodávky Servisních služeb.
- Zpracování statických výstupních informací dle nastaveného smluvního plnění.

Identifikace možnosti zlepšení poskytování Servisních služeb.

3. Servisní služby poskytované v rámci sjednaného měsíčního paušálu

V rámci měsíčního paušálu jsou poskytovány následující služby:

- Centralizovaný kontaktní bod (ServiceDesk)
- Monitoring
- Preventivní profylaktická kontrola

- Reaktivní podpora
- Konzultační požadavek
- Změnový, Rozvojový požadavek
- Řízení a koordinace dodávky služeb
- Řešení servisního požadavku v úrovni "B"
- Řízení a koordinace dodávky služeb

• **Parametry pro služby v rámci sjednaného měsíčního paušálu**

3..1. Čas podpory

Servisní kalendář v úrovni 9x5, (9 hodin denně, 5 pracovních dní v týdnu).

Služba je poskytována v čase od 08:00 do 18:00 hodin.

Práce prováděné mimo servisní kalendář 9x5 nespadají pod garantovanou úroveň podpory (SLA).

3..2. Garantovaná úroveň podpory - SLA:

- | | |
|--|-----|
| • Centralizovaný kontaktní bod (ServiceDesk) | 4BH |
| • Monitoring | 4BH |
| • Preventivní profylaktická kontrola | 4BH |
| • Reaktivní podpora | 4BH |
| • Konzultační požadavek | NBD |
| • Řízení a koordinace dodávky služeb | NBD |
| • Řešení servisního požadavku v úrovni "B" | NBD |

3..3. Objem služeb:

- | | |
|--|------------------|
| • Změnový požadavek | 2 hodiny měsíčně |
| • Řešení servisního požadavku v úrovni "B" | 10 hodin měsíčně |

Příloha č. 3 – Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT a služeb IT v rámci této smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

Seznam IT prvků bude doplněn dodatečně, po inventuře IT Objednatele.

V rámci řešení servisních požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců HW i SW a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce HW či SW (maintenance, carepack, support).

Na HW, který již není podporován výrobcem, negarantujeme dostupnost dílů, dostupnost aktualizací firmware, nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury.

Příloha č. 4 – Cena

a) Služby poskytované v rámci paušálu

Popis	Cena / měsíc
Centrální kontaktní bod	1 500 Kč
Service Desk, Řízení a Koordinace,	
eskalace, reporting,	
Monitoring	1 500 Kč
Proaktivní Monitoring, Preventivní profylaktická kontrola,	
Reaktivní podpora, Konzultační požadavek	
Předplacené hodiny	14 500 Kč
Řešení servisního požadavku v úrovni "B" 10 hodin	
Změnový, Rozvojový požadavek 2 hodiny	
CENA CELKEM:	17 500 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceny nezahrnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců na HW.

Částka za výjezd technika není zahrnuta v ceně měsíčního paušálu. Částka za výjezd technika se neúčtuje, pokud se jedná o výjezd v rámci záruční opravy.

V případě, že nebude možné údržbu provést v běžné pracovní době Objednatele, viz Servisní kalendář, bude po dohodě s Objednatel provedena tato Služba mimo pracovní dobu. Objednateli bude v takovém případě vyúčtována nad rámec paušální služby cena za práci Poskytovatele mimo Servisní kalendář uvedený v Příloze č. 2. bod 3.1.1.

Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu jsou uvedeny v této příloze v tabulce níže.

Převod a čerpání hodin a finančních prostředků

- Nevyčerpané Předplacené hodiny na řešení servisních požadavků, respektive nevyčerpaný finanční objem v rámci paušálu dle tabulky a) přílohy č.4 - Cena je možné měsíčně převádět v rámci účetního roku Poskytovatele tj. od března do března.
- Předplacené hodiny na řešení servisních požadavků dle tabulky a) přílohy č.4 - Cena lze volitelně čerpat pro služby a za cenových podmínek, které jsou uvedeny v tabulce b) a c) přílohy č.4 - Cena.

b) Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu – Serverová infrastruktura

Typ požadavku – Serverová infrastruktura	Hodnota	Měrná jednotka
Změnový požadavek	1 500 Kč	člověkohodina
Konzultační požadavek	1 000 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "C"	1 100 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1 150Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "A"	1 250 Kč	člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	výjezd

Dopravné mimo město	12 Kč	km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ	30%	člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek	50%	člověkohodina

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

c) Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu – Koncová zařízení

Typ požadavku – Koncová zařízení	Hodnota	Měrná jednotka
Servisní požadavek "C"	750 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1 000 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "A"	1 200 Kč	člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	výjezd
Dopravné mimo město	12 Kč	km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ	30%	člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek	50%	člověkohodina

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Servisní zásah v mimopracovní dobu se může uskutečnit pouze na základě individuální dohody obou smluvních stran.

Příloha č. 5 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovna

a) Kontaktní osoby Objednatele – ServiceDesk

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Tomáš Palyza
Funkce: Informatik - správce sítě
Adresa: Dittrichova 329/17, 128 01, Praha 2
Telefon: + 420 234 118 232
Mobilní telefon: + 420 778 707 253
Email: it@khsstc.cz

Jméno, Příjmení: Ing. Miroslav DVORSKÝ
Funkce: Vedoucí provozně-organizačního oddělení
Telefon: +420 234 118 270
Mobilní telefon: +420 736 521 311
Email: miroslav.dvorsky@khsstc.cz

b) Odpovědné osoby

Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

Objednatel:

Jméno, Příjmení: Ing. Miroslav DVORSKÝ
Funkce: Vedoucí provozně-organizačního oddělení
Adresa: Dittrichova 17, 128 01 Praha 2
Telefon: +420 234 118 270
Mobilní telefon: +420 736 521 311
Email: miroslav.dvorsky@khsstc.cz

Jméno, Příjmení: Ing. Vítězslav DOLEŽAL
Funkce: ředitel odboru ekonomicko-provozního
Adresa: Dittrichova 17, 128 01 Praha 2
Telefon: +420 234 118 444
Mobilní telefon: +420 773 797 602
Fax: +420 224 916 561
Email: email: vitezslav.dolezal@khsstc.cz

Poskytovatel:

Jméno, Příjmení: Igor Pasker
Funkce: Key Account Manager
Adresa: Líbalova 1, 149 00 Praha 4
Telefon: +420 724 429 583
Email: igor.pasker@autocont.cz

Jméno, Příjmení: Kateřina Kačírková
Funkce: Delivery Manager
Adresa: Líbalova 1, 149 00 Praha 4
Telefon: +420 732 314 896
Email: katerina.kacirkova@autocont.cz

c) Místo plnění - Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v místě plnění, kterými jsou následující provozovny Objednatele.

V sídle: Dittrichova 17, 128 01 Praha 2

Na deseti územních pracovištích na adresách:

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze,
územní pracoviště v Mělníku
Pražská 391, 276 01 Mělník
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 315 617 051, fax: 315 617 089 Pražská 391, 276 01 Mělník

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze,
územní pracoviště v Mladé Boleslavi
Bělská 151, 293 34 Mladá Boleslav
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 326 929 040, fax: 326 929 040

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Nymburku
Palackého třída 1484/52, 288 02 Nymburk
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 325 512 665, fax: 325 512 666

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Kolíně
Karlovo náměstí 44, 280 02 Kolín
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 321 751 011, fax: 321 726 110

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze

územní pracoviště v Kutné Hoře
U Lorce 40, 284 01 Kutná Hora
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 327 580 251, fax: 327 512 098

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Benešově
Černoletská 2053, 256 55 Benešov
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 317 784 000, fax: 317 784 024

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Příbrami
U Nemocnice 85, 261 80 Příbram
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 318 622 055, fax: 318 630 967

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Berouně
Politických vězňů 455, 266 01 Beroun
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 311 548 831, fax: 311 548 840

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Rakovníku
Lubenská 2250, 269 01 Rakovník
podatelna: e-podatelna(zavináč) khsstc.cz
telefon ústředna: 313 521 041, fax: 313 521 056

Krajská hygienická stanice Středočeského kraje se sídlem v Praze
územní pracoviště v Kladně
gen. Klapálka 1583, 272 01 Kladno
podatelna: e-podatelna(zavináč)khsstc.cz
telefon ústředna: 312 292 011, fax: 312 292 019

Příloha č. 6 – Součinnost Objednatele

Pro poskytování služeb servisní podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým i programovým prostředkům Objednatele, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře Objednatele po dobu platnosti smluvního kontraktu.

V rámci řešení některých typů požadavků Objednatele (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního teamu Objednatele požádán o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo pracovníky technické podpory Poskytovatele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být člen servisního teamu Objednatele též požádán o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).