**Smlouva č. 1900041/4100053650 o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR**

**ID VZ: 1900041**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon),
ve znění pozdějších předpisů

**(dále jen „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

Čísla účtů: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Objednatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

**atlantis telecom spol. s r.o.**

se sídlem: Praha 10 - Hostivař, Štěrboholská 1427/55, PSČ 10200

kterou zastupuje/jí: Ing. PAVEL VRZÁK

IČO: 60466189

DIČ: CZ 60466189

Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s.

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 26780

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále jednotlivě též „Smluvní strana“ a společně *„*Smluvní strany“)

**Článek I. Úvodní ustanovení**

1. Tato Smlouva se uzavírá na základě zjednodušeného podlimitního řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Podpora systému Call Centrum ve VZP ČR**“, evidovanou VZP ČR pod ID VZ: 1900041 (dále též jen „Veřejná zakázka“), které bylo zahájeno uveřejněním výzvy k podání nabídek na profilu zadavatele podle § 214 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) dne 11. 4. 2019.
2. Poskytovatel byl vybrán k uzavření této Smlouvy v souladu s § 122 ZZVZ rozhodnutím ředitele VZP ČR ze dne 30.5.2019.
3. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytnutí požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky a účelem této Smlouvy.
4. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je ve vztahu k předmětu plnění odborníkem v dané problematice, a veškeré plnění dle této Smlouvy bude poskytovat s odbornou péčí ve smyslu § 5 občanského zákoníku, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za ceny uvedené v této Smlouvě, a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.

**Článek II. Účel a předmět Smlouvy**

1. V současné době je ve VZP ČR provozováno centralizované kontaktní centrum VZP ČR (dále jen „systém Call Centrum“ nebo též „systém CC“), které má zajištěnu podporu na základě smlouvy č. 4100032011 „Smlouva na vytvoření centralizovaného kontaktního centra VZP ČR“. Pro řádný provoz systému Call Centra je potřeba zajistit podporu na další období.
2. Centralizované kontaktní centrum VZP ČR dodala VZP ČR společnost atlantis telecom spol. s r.o., IČO 60466189, jako komplexní řešení zahrnující základní HW, operační a databázový SW, programové vybavení FrontStage (jehož je „výrobcem“) a doplňující zařízení Call Centra. Podrobný popis centralizovaného kontaktního centra VZP ČR je uveden v Příloze č. 1a) Technické specifikace – Popis systému Call Centra VZP ČR (dále jen „Příloha č. 1a“). Součástí plnění bylo poskytnutí časově neomezené licence (resp. podlicence) k užívání software, který je nedílnou a neoddělitelnou součástí systému Call Centra, a to k užití v rámci VZP ČR. Ve stejném rozsahu byly VZP ČR poskytnuty i licence k aktualizacím (upgrade) software, které byly získány po dobu poskytování podpory.
3. Účelem a cílem této Smlouvy je zajištění podpory systému Call Centra, a to na dobu 48 měsíců, která spočívá v zajištění všech prací, činností a servisních zásahů sloužících k udržení systému Call Centra VZP ČR a jeho komponent v provozuschopném stavu s požadovanou dostupností.
4. Předmětem této Smlouvy je:
	1. na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat/zajistit poskytování (dále vše jen „poskytovat“) podle požadavků Objednatele a za podmínek specifikovaných v této Smlouvě pro Objednatele služby podpory v rozsahu a obsahu stanoveném touto Smlouvou, to vše v souladu s požadavky a postupy stanovenými v Příloze č. 2 – Standardy IS VZP – NIS vč. jejich příloh, není-li v této Smlouvě výslovně stanoveno jinak,
	2. na straně druhé závazek Objednatele Poskytovateli za řádně a včas splněná plnění dle této Smlouvy zaplatit cenu ve výši a za podmínek stanovených dále v této Smlouvě.
5. Specifikace předmětu plnění této Smlouvy (služeb) je uvedena zejména v čl. III. této Smlouvy a v Příloze č. 1 – „Technická specifikace“, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy (dále též jen „Příloha č. 1“).

**Článek III. Předmět a podmínky plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování / zajištění poskytování (dále jen „poskytování“) služeb technické podpory, které budou poskytovány systému Call Centra, a to jako jednorázově hrazené služby dle čl. III. odst. 2 bod 2.1 Smlouvy a služby, které budou poskytovány podporované části systému Call Centra dle čl. III. odst. 2 bod 2.2, 2.3 a 2.4 Smlouvy (dále též jen „podporovaný systém CC“ nebo „podporovaná část systému CC“). Poskytování podpory podporované části systému CC zahrnuje podporu SW komponent aplikace FrontStage včetně jejích customizací (tak jak jsou podrobně popsány v Příloze č.1a) a její integrace na okolní systémy Tato podpora se vztahuje též na veškeré úpravy, změny, upgrade a update, tj. i na upravené části podporovaného systému CC, které budou provedeny na základě Doplňkových služeb.
2. Jedná se o následující služby technické podpory systému CC:
3. **Jednorázově hrazené služby**

Jedná se o reinstalaci serverů systému CC s provozovaným operačním systémem Windows a reinstalaci a migraci produkčních databázových serverů systému CC na nový hardware dodaný Objednatelem. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1 v čl. 3.1.

1. **Paušálně hrazené služby - řešení incidentů a monitoring**

Služby podpory budou poskytovány podporovanému systému CC a zahrnují řešení incidentů podporovaného systému CC a monitoring podporovaného systému CC. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1 v čl. 3.2.

1. **Paušálně hrazené služby - opravy zranitelnosti podporovaného systému CC**

Služby obsahují opravy zranitelnosti podporovaného systému CC, specifikované v  Příloze č. 1 v čl. 3.3.

1. **Služby na vyžádání zvlášť hrazené (Doplňkové služby)**

Služby zahrnují konzultace, analýzy systému CC, obnovu operačního systému a veškerých aplikačních a databázových SW a to včetně jejich nastavení v případě HW poruchy serveru, provádění úprav podporovaného systému CC a servisní zásahy nad rámec služby dle odst. 2.2 „Paušálně hrazené služby - řešení incidentů a monitoring“.

(dále vše společně též jen „**Podpora“** nebo „**služby Podpory**“)

1. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Detailní popis základních parametrů a vlastností systému Call Centrum VZP ČR včetně jeho komponent provozovaných ve VZP ČR je uveden v přílohách této Smlouvy, a to v Příloze č. 1a) Technické specifikace – „Popis Call Centra VZP ČR“ a v Příloze č. 1b) Technické specifikace – „Popis Call Centra VZP ČR pro externí monitorování“.

**Článek IV. Doba, místo a způsob plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby Podpory podle této Smlouvy **po dobu 48 měsíců** ode dne zahájení poskytování Podpory**.**
2. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Podpory v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou ode dne nabytí účinnosti Smlouvy (k tomu viz čl. XVII. odst. 3.), **tj. den zahájení poskytování Podpory** a tuto Podporu pak poskytovat průběžně po celou dobu stanovenou touto Smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Podporu (jednotlivé služby Podpory) dle této Smlouvy řádně a včas a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy. Popis požadované úrovně poskytovaných služeb Podpory, její obsah a rozsah je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Doplňkové služby dle čl. III. odst. 2. bodu 2.4 budou Poskytovatelem poskytovány na základě požadavků Objednatele kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
5. Objednatel předpokládá čerpání Doplňkových služeb v rozsahu cca **2 800 člověkohodin** **za období 48 měsíců účinnosti Smlouvy.** Jedná se pouze o předpokládaný rozsah, tato Smlouva nezavazuje Objednatele k čerpání Doplňkových služeb v jakémkoliv minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).
6. Součinnost:

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ust. § 2591 občanského zákoníku.

1. **Místem plnění** je sídlo Objednatele tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 2020/4, Praha 3, datová centra VZP ČR která jsou ke dni zahájení zadávacího řízení na Veřejnou zakázku na adresách: VZP ČR, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3, ČD - Telematika a.s., Pod Táborem 369/8a, 190 00 Praha 9 a pracoviště Call Centra, která jsou ke dni zahájení zadávacího řízení na Veřejnou zakázku na adresách: Kutvirtova 339/5, Praha 5 a Hrušovská 2678/20, Ostrava 2 (společně též jen „pracoviště Call Centra VZP ČR“).
2. **Objednatel si vyhrazuje právo** umístění pracovišť Call Centra VZP ČR za trvání této Smlouvy změnit, a to v rámci území České republiky. V případě změn umístění či vzniku nového pracoviště Call Centra VZP ČR není potřeba uzavírat dodatek k této Smlouvě, ale stačí písemné oznámení zaslané Poskytovateli minimálně 30 dní předem. Oznámení bude Poskytovateli zasláno e-mailem Pověřenou Objednatele Pověřené osobě Poskytovatele nebo datovou zprávou do datové schránky Poskytovatele.

**Článek V. Cena plnění**

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné poskytování Podpory podle této Smlouvy dohodnutou cenu plnění v dále dohodnuté výši a v dále dohodnutých lhůtách splatnosti.
2. Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
3. Cena plnění činí:
4. Cena za služby dle čl. III., odst. 2.1. této Smlouvy:

**Jednorázově hrazené služby**

Cena za reinstalaci všech serverů systému CC s provozovaným operačním systémem a reinstalaci a migraci produkčních databázových serverů systému CC činí 98 000,- Kč bez DPH.

1. Cena za služby dle čl. III. odst. 2.2. této Smlouvy:

**Paušálně hrazené služby - řešení incidentů a monitoring**

Výše paušálu za období 12 měsíců činí 508 320,- Kč bez DPH.

1. Cena za služby dle čl. III. odst. 2.3. této Smlouvy:

**Paušálně hrazené služby - opravy zranitelnosti systému CC**

Výše paušálu za období 12 měsíců činí 172 800,-Kč bez DPH.

1. Cena za služby dle čl. III. odst. 2.4. této Smlouvy:

**Služby na vyžádání zvlášť hrazené** (Doplňkové služby)

Cena za 1 člověkohodinu činí 420,- Kč bez DPH.

1. K cenám bez DPH uvedeným v této Smlouvě bude vždy připočtena DPH ve výši dle příslušné sazby DPH stanovené příslušnými právními předpisy účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v odstavci 3. tohoto článku.
3. Ceny uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují odměnu za poskytnutou licenci i veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.

**Článek VI. Fakturační a platební podmínky**

* 1. Úhrada ceny za plnění poskytované podle této Smlouvy bude prováděna bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem.
	2. Úhrada ceny plnění:
1. Úhrada ceny za plnění dle čl. III., odst. 2.1 této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle čl. III., odst. 2.1 této Smlouvy bude provedena po provedení příslušné reinstalace a migrace, den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení příslušné reinstalace a migrace Pověřenými osobami Smluvních stran bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
3. Přílohou faktury bude Akceptační protokol o provedení příslušné reinstalace a migrace.
4. Úhrada ceny za plnění dle čl. III., odst. 2.2 a 2.3 této Smlouvy
5. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle čl. III., odst. 2.2 a 2.3 této Smlouvy bude provedena 1x ročně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“). První faktura bude vystavena ke dni zahájení poskytování Podpory (viz čl. III. odst. 2), další faktury budou vystaveny vždy k prvnímu dni následujícího 12 měsíčního období poskytování Podpory. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění za každé 12 měsíční období bude vždy první den příslušného 12 měsíčního období poskytování Podpory.
6. Poskytovatel vystaví pro každé dvanáctiměsíční období poskytování Podpory dle písm. a) tohoto bodu 2.2 jednu fakturu.

1. Úhrada ceny plnění dle čl. III., odst. 2.4 této Smlouvy
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle čl. III., odst. 2.4 této Smlouvy, tj. Doplňkové služby (služby zvlášť hrazené), budou hrazeny jednotlivě vždy na základě faktury, jejíž přílohou musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu podepsaného Pověřenými osobami obou Smluvních. V Akceptačním protokolu budou vždy uvedeny fakturované služby spolu s počtem člověkohodin, které si předmětná služba vyžádala. Den podpisu příslušného Akceptačního protokolu bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
3. Smluvní strany se dohodly, že člověkohodiny pro služby dle čl. III., odst. 2.4 této Smlouvy se čerpají a vykazují po půlhodinách (i započatých).
	1. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „zákon o DPH“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku.
	2. Každá faktura musí obsahovat celé číslo této Smlouvy, každá faktura na cenu za plnění dle čl. III., odst. 2.4, této Smlouvy (tj. za Doplňkové služby) navíc i číslo z účetního systému VZP ČR 4100053652.
	3. Úhrady budou prováděny v českých korunách.
	4. Na fakturách musí být jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
	5. Faktury bude Poskytovatel zasílat v listinné podobě na adresu sídla VZP ČR uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR.
	6. Smluvní strany se dohodly, že splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího řádného doručení Objednateli.
	7. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je VZP ČR povinna zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla VZP ČR nebo do datové schránky VZP ČR.
	8. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
	9. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou dílčí cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované dílčí ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovatele. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že fakturovanou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
	10. Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě příslušné ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 11. tohoto článku.
	11. Změna účtů uvedených u Smluvních stran je možná pouze uzavřením písemného dodatku (viz čl. XVII., odst. 6. této Smlouvy)

**Článek VII. Odpovědnost za kvalitu plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a podle podmínek této Smlouvy s maximální odbornou péčí, v kvalitě odpovídající požadavkům této Smlouvy a jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho předmětu podnikání právem očekávat.

**Článek VIII. Sankční ujednání**

1. V případě nedodržení úrovně dostupnosti podporovaného systému CC definované v Příloze č. 1 této Smlouvy odst. 2.8. - „Dostupnost podporovaného systému CC“, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200 000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každý jednotlivý kalendářní měsíc (část kalendářního měsíce), v němž nebyla požadovaná dostupnost dle této Smlouvy dodržena. Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služeb Podpory v rámci SLA“, jak jsou stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.

**Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:**

* Priorita 2 (Prio 2) – 1 000 Kč za každý i jen započatý den prodlení.
* Priorita 3 a 4 (Prio 3 a Prio 4) – 500 Kč za každý i jen započatý den prodlení domluveného termínu.
1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci požadovaných Doplňkových služeb, nebo nedodrží termíny pro odstranění nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech, je VZP ČR oprávněna v každém jednotlivém případě vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termín reinstalace a migrace serverů systému CC dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, čl. 3. „Specifikace služeb podpory“ odst. 3.1, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ve výši 5 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
3. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termín pro dodání pravidelného tříměsíčního kapacitního reportu systému CC dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, čl. 3. „Specifikace služeb podpory“, odst. 3.2.1.2, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ve výši 1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
4. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny služby dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, čl. 3.3 – **„**Paušálně hrazené služby - opravy zranitelnosti podporovaného systému CC“ je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
5. V případě prodlení VZP ČR s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a VZP ČR je povinna tuto sankci uhradit.
6. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to v  rozsahu dohodnuté limitace (viz čl. IX. odst. 2. této Smlouvy) a ani není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut vyúčtovaných jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne v souhrnu částku 5 000 000 Kč. Do tohoto limitu se však nezapočítávají smluvní pokuty dle čl. X. odst. 6. této Smlouvy.

**Článek I**X. **Odpovědnost za škodu, záruka**

1. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména ustanovením § 2894 a násl. a § 2913 občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše náhrady škody vzniklé Smluvním stranám při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy je pro obě Smluvní strany limitována částkou 5 000 000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých).
3. Poskytovatel poskytuje na plnění poskytnuté podle čl. III., odst. 2.1 (jednorázově hrazené služby) a odst. 2.4. této Smlouvy (Doplňkové služby - úpravy podporovaného systému CC) záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba začne běžet u jednorázově hrazené služby ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení příslušné reinstalace a migrace a u každé příslušné Doplňkové služby začne běžet vždy ode dne provedení příslušné Doplňkové služby, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.

**Článek X. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a které Smluvní strana výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak ve smyslu cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této  Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko–organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Toto ujednání platí i  v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
3. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této  Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné.
4. Za porušení závazků uvedených v odst. 2. nebo 3. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
5. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši  500 000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých). Za porušení závazku uvedeného v odstavci 3. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody. Limitace celkové výše smluvních pokut, jakož i limitace celkové výše náhrady škody tímto není dotčena.
7. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

**Článek XI**. **Pojištění**

1. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu trvání této Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou ne nižší než 5 000 000 Kč (slovy: pět miliónů korun českých).
2. Poskytovatel je povinen na výzvu Pověřené osoby Objednatele doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
3. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. nebo 2. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.

**Článek XII. Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

**Článek XIII. Licenční ujednání**

Pokud výsledek realizace Doplňkové služby nebo jiného plnění provedeného (poskytnutého) v rámci Podpory poskytované podle této Smlouvy podléhá ochraně podle autorského zákona, je Objednateli touto Smlouvou poskytováno oprávnění k užití příslušného díla, tj. licence. Tato licence je poskytována ode dne instalace příslušného SW v IS VZP ČR na dobu trvání majetkových práv autora, a to jako nevýhradní, nepřevoditelná a ke způsobu užití v rámci VZP ČR podle jejích potřeb. Objednatel je tedy i po skončení této Smlouvy oprávněn v rozsahu licence poskytnuté podle tohoto odstavce užít příslušný SW ve všech verzích/úpravách/opravách získaných za trvání této Smlouvy

Licence je dále poskytována ke všem způsobům užití předmětného autorského díla v souladu se zákonem, zejména je Objednatel bez jakéhokoliv omezení oprávněn postupovat rovněž podle ust. § 66 odst. 1. písm. b) autorského zákona.

V případě, že Poskytovatel pro předmět plnění dle této Smlouvy použil autorská díla jiných subjektů, prohlašuje, že k tomu měl plné oprávnění a že softwarový produkt, poskytnutý Objednateli podle této Smlouvy, je zcela bez právních vad a Objednatel je oprávněn jej užít tak, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku; jinak odpovídá za způsobenou škodu.

Pro účely tohoto licenčního ujednání se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.

Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

**Článek XIV. Ukončení smlouvy**

1. Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
2. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi) takto:
	* 1. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní doba 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého,
		2. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
3. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné Smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení čl. VIII. této Smlouvy (Sankční ujednání).
4. Pro účely této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno zpoždění termínu zahájení plnění podle Smlouvy stanoveného v článku IV., odst. 2. této Smlouvy o více než 5 kalendářních dnů.
5. Smluvní strany mohou od této Smlouvy odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit poté, co Smluvní strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
6. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
7. Uplynutím sjednané doby účinnosti Smlouvy, ani ukončením této Smlouvy dohodou, výpovědí či odstoupením od této Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat i nadále podle povahy věci v platnosti (účinnosti). Ukončení této Smlouvy se nedotýká zejména práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti.

**Článek XV. Přílohy**

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené přílohy. V případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a zněním jejích příloh se přednostně použijí ustanovení této Smlouvy a následně ustanovení jejích příloh v níže uvedeném pořadí.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Příloha č. 1 | – | Technická specifikace |
| Příloha č. 1a) Technické specifikace | – | Popis systému Call Centra VZP ČR |
| Příloha č. 1b) Technické specifikace | – | Popis systému Call Centra VZP ČR pro externí monitorování |
| Příloha č. 2 | – | Standardy IS VZP – NIS vč. jejich příloh |

**Článek XVI. Ostatní ujednání**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují pro řádné plnění svých závazků zajistit účast kvalifikovaných pracovníků, kteří se bezodkladně a s vyvinutím nejvyššího úsilí budou podílet na optimálním řešení vedoucím k odstranění překážek v plnění dle této Smlouvy.
3. Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy; ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
4. Vzhledem k tomu služby budou poskytovány i formou vzdáleného připojení (Virtual Private Network – VPN přístup) (viz čl. 3. bod 3.2.3 Přílohy č. 1), Poskytovatel se zavazuje uzavřít s VZP ČR neprodleně po nabytí účinnosti této Smlouvy smlouvu o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR. VPN přístupy pro Poskytovatele budou zřízeny bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR.
5. Vzhledem k tomu, že VZP ČR je podle právních předpisů uvedených v odst. 2. čl. X. Smlouvy v rámci své činnosti stanovené příslušnými právními předpisy též správcem osobních údajů a Poskytovatel při realizaci plnění dle této Smlouvy může rovněž osobní údaje zpracovávat, bude pro VZP ČR vždy podle těchto právních předpisů vystupovat v roli smluvního zpracovatele osobních údajů. Z toho důvodu je pak také povinen uzavřít s VZP ČR Smlouvu o zpracování osobních údajů.

**Článek XVII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
2. Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“). Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD; Objednatel Smlouvu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem následujícím po dni, kdy bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv, nejdříve však dnem 14. 7. 2019. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti, vyplývající z této Smlouvy, na jakoukoliv třetí osobu. Nahrazení Poskytovatele jiným poskytovatelem je možné pouze za podmínek stanovených v § 222 odst. 10 ZZVZ.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případě změn Pověřených osob a jejich kontaktních údajů uvedených v odst. 7. tohoto článku (blíže viz odst. 8. tohoto článku) a v případě oznámení změn či vzniku nového pracoviště Call Centra (viz čl. IV. odst. 7. Smlouvy).
7. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy, včetně podpisu Akceptačních protokolů (v této Smlouvě jen „Pověřené osoby“), jsou:

Za VZP ČR:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, nestanoví-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.

1. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
2. e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
3. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.
4. Změna Pověřené osoby či jejích kontaktních údajů je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno. Do té doby je druhá Smluvní strana v dobré víře, že Pověřené osoby jí naposledy oznámené jsou Pověřenými osobami ve smyslu odst. 7. tohoto článku; uzavření písemného smluvního dodatku v případě změn uvedených v tomto odstavci není třeba.
5. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
6. Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém, příp. slovenském jazyce.
7. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu včetně jejích příloh před jejím podpisem přečetly, textu porozuměly a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle.

Všeobecná zdravotní pojišťovna atlantis telecom spol. s r.o.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. PAVEL VRZÁK

ředitel VZP ČR jednatel