

## Smlouva o dílo o poskytování služeb

(podle § 2586 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.)

číslo: **SZS/19/P3233/303**

### Zhotovitel:

firma: **ORTEX spol. s r. o.**  
zastoupený: xxx, jednatel  
sídlo: Resslova 935/3, Hradec Králové, PSČ 500 02  
zápis v OR: Krajský soud v Hradci Králové, odd. C, vložka 38  
IČ (DIČ): 00529745 (CZ00529745)

a

### Objednatel:

Firma: **Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik**  
zastoupený: xxx, ředitel  
sídlo: náměstí Svobody 272, Janské Lázně, PSČ: 542 25  
zápis v OR: Krajský soud v Hradci Králové, odd. AXII, vložka 253  
IČ (DIČ): 000240007 (CZ00024007)

uzavírají tuto smlouvu o dílo o poskytování řešitelského servisu a servisních služeb k dodanému programovému vybavení IS Orsoft.

### I.

#### **Předmět smlouvy**

1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v písemných číslovaných Přílohách k této Smlouvě a za podmínek v nich stanovených.

### II.

#### **Cena**

1. Ceny za služby poskytované podle této Smlouvy (paušální služby i služby objednané objednatel nad rámec paušálních služeb) jsou uvedeny v Příloze č. 1.
2. Cena za služby objednané objednatel nad rámec paušálních služeb se účtuje na základě skutečného objemu realizovaných služeb dle platného ceníku zhotovitele. Hodinová sazba se započítává za každou započatou hodinu fakturovaného servisního zásahu každého servisního pracovníka. Minimální rozsah fakturovaného servisního zásahu při výjezdu činí 4 hod. za každého servisního pracovníka za odpracovaný den. Objednatel má nárok na nižší hodinovou sazbu jako zvýhodnění za uzavření této smlouvy. Zvýhodněná sazba pro objednatel je uvedena v Příloze č.1.
3. Cestovní náklady nejsou zahrnuty do ceny za služby, a budou účtovány paušálně; paušální cena za jednu cestu tam i zpět je uvedena v Příloze č. 1, v části poznámka. Zhotovitel není oprávněn účtovat nad rámec paušální ceny dle předchozí věty žádné další náklady spojené s cestovními výdaji ani čas strávený na cestě.
4. Cena za řešitelský servis nezahrnuje cenu distribučních médií. Zhotovitel bude účtovat cenu zaslaných distribučních médií dle platného ceníku zhotovitele. Dodávka prostřednictvím distribučního média může být nahrazena umístěním aktualizace (update) na webových stránkách zhotovitele.

5. Pro cenu paušálních služeb poskytovaných zhotovitelem dle Přílohy č. 1 se dále ujednává, že objednatel souhlasí s automatickým prováděním nové kalkulace ceny těchto služeb a současně též se změnou ceny těchto služeb podle nové kalkulace, dojde-li k:
  - a) nákupu nových podsystémů (skupin úloh) softwaru,
  - b) ukončení používání podsystémů (skupin úloh) softwaru,
  - c) změně počtu licencí softwaru.
6. Pokud by byl nárůst ceny (dle odst. 5) vyšší než státem uznaný inflační koeficient plus 3%, musí tuto změnu zhotovitel předem projednat s objednatelem.

### III.

#### Platební podmínky

1. Vyúčtování služeb poskytnutých podle této smlouvy včetně nákladů a ceny distribučních médií provádí zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) takto:
  - 1.1. Vyúčtování paušálních služeb provede zhotovitel měsíčně daňovým dokladem (fakturou) zpravidla po skončení kalendářního měsíce ve výši sjednané v Příloze č. 1, a to bez ohledu na skutečný rozsah poskytnutých služeb.
  - 1.2. Vyúčtování objednaných služeb provede zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) vždy po splnění služby, a to nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce podle Přílohy č. 1 na základě servisního listu podepsaného objednatelem.
  - 1.3. Vyúčtování nákladů spojených s cestovními výdaji a náhrady za čas strávený na cestě provede zhotovitel podle čl. II odst. 3.Daňové doklady (faktury) jsou splatné do 14 dnů od jejich doručení objednateli. V pochybnostech se má za to, že vyúčtování bylo doručeno objednateli druhý den od jeho odeslání.
2. Pro případ prodloužení objednatele s úhradou daňových dokladů (faktur) dle odst. 1 je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli úrok z prodloužení ve výši stanovené obecně platnými právními předpisy.

### IV.

#### Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou správnost a úplnost zpracovávaných dat (dat, která vkládají uživatelé nebo dat, která jsou ovlivněna vstupními daty vloženými uživateli).
2. Zhotovitel odpovídá za zajištění plné konzistence dat při změně podsystému v rámci řešitelského servisu, tedy update nebo upgrade programového vybavení včetně změny datového modelu. Zhotovitel je povinen v případě, že nebude plná konzistence dat dle předchozí věty zajištěna, přijmout taková opatření, která budou směřovat k neprodlenému odstranění takové vady a obnovení plné provozuschopnosti (např. posílení řešitelského týmu, atd.).
3. Při distribuci změněného software bude zhotovitel distribuovat "Seznam změn" v software a dokumentaci, případně při velkém rozsahu změn novou dokumentaci.
4. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí záznamu na Help Desk zhotovitele (<http://portal.ortex.cz> – Zákaznický portál ORTEXu), je objednatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně poté, jakmile je to možné.
5. V případě, že objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedené kontakty, nebude na ně zhotovitel brát zřetel.
6. Zápis požadavku na Help Desku je smluvními stranami obecně chápán vždy jako objednávka. Požadavek bude vyřízen bez nákladů pro objednatele (zdarma) jen v případě, že zhotovitelem bude v průběhu jeho řešení vyhodnoceno a potvrzeno, že se jedná o vadu softwaru.
7. Zhotovitel i objednatel se zavazují stanovit tyto zodpovědné zástupce:  
za zhotovitele:       xxx  
za objednatele:       xxx
8. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při plnění smlouvy součinnost v rozsahu požadovaném zhotovitelem.

### V.

#### Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30.6.2020. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.
2. Prodloužení objednatele s úhradou daňových dokladů zhotovitele (čl. III) delší než tři měsíce, se považuje za podstatné porušení této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn po dobu, po kterou trvá toto prodloužení, pozastavit poskytování služeb

podle této smlouvy. Zhotovitel je dále oprávněn pozastavit zaslání distribučních médií objednateli. Tato distribuční média budou pro objednatele připravena v sídle zhotovitele k vyzvednutí proti hotovostní platbě dlužné částky nebo proti předložení potvrzení o úhradě v bance na účet zhotovitele.

3. Zhotovitel i objednatel jsou v případě podstatného porušení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany oprávněni od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně, nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

## VI.

### Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy, které získají od druhé smluvní strany (dále jen důvěrné informace) budou považovat za důvěrné a nepoužijí je k jinému účelu než pro plnění této smlouvy. Důvěrné informace nesmějí být kopírovány nebo jinak reprodukovány bez předchozího souhlasu druhého účastníka této smlouvy.
2. Zhotovitel bere na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v Registru smluv; části smlouvy, které zhotovitel považuje za své obchodní tajemství a které tudíž nepodléhají zveřejnění (budou znečitelněny), je zhotovitel povinen sdělit objednateli nejpozději při podpisu této smlouvy.
3. Tato smlouva se vztahuje i na software dodaný objednateli zhotovitelem po uzavření této smlouvy.
4. Podmínky této smlouvy se přiměřeně použijí i na obchodní vztahy uzavřené mezi smluvními stranami nad rámec této smlouvy na základě objednávky (nikoli samostatné písemné smlouvy), a to v částech, které nejsou řešeny v dané objednávce.
5. Touto smlouvou se ruší ustanovení Všeobecných dodacích podmínek (dále jen „VDP“), které byly součástí smluv k tomuto datu uzavřených, a to v části, ve které tyto VDP upravují poskytování řešitelského servisu.
6. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2586 a násl. o smlouvě o dílo.
7. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě a podepsány oběma smluvními stranami.
8. Touto smlouvou se ruší Smlouva o dílo o poskytování služeb č. SZS/18/P3233/290 ze dne 27. 6. 2018.
9. Smluvní strany uvádějí, že v období od 1.7.2019 do dne nabytí účinnosti této smlouvy poskytoval zhotovitel služby, které jsou předmětem této smlouvy, bez právního důvodu a je sporné, jak k těmto službám přistupovat a jak je uhradit. Smluvní strany tato sporná práva tímto narovnávají tak, že výslovně sjednávají, že na služby poskytnuté v předmětném období se použijí ustanovení smlouvy obdobně, a za takto poskytnuté služby uhradí objednatel zhotoviteli cenu dle smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že tímto jsou jejich sporná práva uvedená v tomto odstavci narovnána.
10. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy, na které se smlouva v textu odvolává, tj.:
  - příloha č. 1: „Specifikace služeb“,
  - příloha č. 2: „Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého software, pro který jsou poskytovány služby“,
  - příloha č. 3: „Ceník Služeb“.
11. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
12. Smlouva je vypracována ve čtyřech vyhotoveních, po dvou pro každou smluvní stranu.

**zhotovitel**

**objednatel**

V Hradci Králové dne \_\_\_\_\_

V Janských Lázních dne \_\_\_\_\_

Podpis: .....

Podpis: .....

Osoba: **xxx**

Osoba: **xxx**

Funkce: jednatel

Funkce: ředitel

Razítko:

Razítko:

## Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Typ služby	Služba	Popis	Cena v Kč bez DPH	
Paušální	Řešitelský Servis ASW resp. ÚDRŽBA a ZÁKLADNÍ PODPORA	<p>Údržba a základní podpora zahrnují:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Zpracování změn obecně platných právních předpisů do softwaru včetně distribuce upraveného softwaru (UPDATE).</b> <p>Distribuce upraveného ASW bude v maximální možné míře provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů. ORTEX může tento svůj závazek splnit také umístěním aktualizace (update) ASW na svých webových stránkách nebo zveřejněním aktuality na svých webových stránkách. V aktualitě je uveden popis, jak tuto změnu právního předpisu provést v ASW formou nastavení konfigurace nebo doplněním číselníků. Na tuto aktualitu bude objednatel upozorněn formou e-mailu generovaného Help Deskem, na kterém musí být registrován zástupce objednatele.</p> </li> <li>▪ <b>Další vývoj ASW dle plánu vývoje zhotovitele (UPGRADE)</b> spočívající v poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami ASW, zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- změnu operačního systému dle Port listu,</li> <li>- změnu databáze (uložení dat) dle Port listu,</li> <li>- změnu technologické architektury dodaného ASW (C/S apod.) za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu,</li> <li>- zvýšení počtu uživatelů za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu,</li> <li>- zvýšení počtu licencí, komerční využití za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Hot-Line 1. úroveň (základní)</b> zahrnuje příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro poskytovaný ASW. Příjem hlášení je možný v zákaznickém portálu <a href="https://portal.ortex.cz">https://portal.ortex.cz</a> (vstup pro registrované uživatele) pomocí Help Desku zhotovitele nebo telefonicky. Telefonní čísla pro Hot-line 1. úroveň jsou: 499 991 111, 499 991 444 v pracovní dny od 7,00 do 17,00 hodin. E-mailová adresa pro Hot-line 1. úroveň je: <a href="mailto:hotline@ortex.cz">hotline@ortex.cz</a>.</li> <li>▪ <b>Právo účasti na schůzkách uživatelů</b> ASW pořádaných zhotovitelem.</li> <li>▪ <b>Přístup na Help Desk</b> (klientská zóna na <a href="http://www.ortex.cz">www.ortex.cz</a>), popř. k dalším informačním zdrojům.</li> <li>▪ <b>Zasílání Aktualit z vývoje</b> s aktuálními informacemi o změnách v ASW.</li> </ul> <p><b>Poskytování „Základního školení“</b> k ASW uživatelům v termínech a v místech vyhlášených zhotovitelem</p> <p>Pozn.:</p> <p>a) Cena za řešitelský servis je vypočtena ve výši 1,7 % z aktuální ceníkové ceny software uvedeného v příloze č. 2.</p>	xxx,- Kč	
	<b>CELKEM</b>			xxx,- Kč měsíčně
	<b>ROZŠÍŘENÁ PODPORA</b>		<p>Služba "<b>Hot-line 2. úroveň</b>" zahrnuje ze sídla zhotovitele telefonicky v pracovní době od 7.00 do 17.00 hodin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- příjem požadavků na IS/IT, rozbor situace a návrh řešení,</li> <li>- organizační a systémové poradenství pro oblast námi dodaného aplikačního software, základního software, databází, operačních systémů (dle Port listu zhotovitele) nebo námi dodaného HW k zabezpečení plné provozuschopnosti IS.</li> </ul> <p>Tato služba se sjednává v konkrétním časovém rozsahu maximálně <b>1 hod měsíčně</b>.</p>	xxx,- Kč

		Služba " <b>Pohotovost</b> " zahrnuje v případě havarijního stavu zahájení servisního zásahu zhotovitelem v pracovní dny ve lhůtě do 24 hodin od nahlášení v rámci pracovní doby 7.00 – 17.00 hodin.	<b>xxx,- Kč</b>
		Služba „ <b>Správa, podpora a rozvoj IS/IT</b> “ zahrnuje: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konzultační a podpůrnou činnost pro sjednaný rozsah IS/IT.</li> <li>▪ Řešení problémů IS/IT prováděné na vyžádání zástupcem objednatele.</li> <li>▪ Instalace aktualizací IS prováděné na vyžádání zástupcem objednatele.</li> </ul> <p>Tato služba zahrnuje činnosti vykonávané prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí a bude vykonávána v rozsahu <b>3 hodiny měsíčně</b>.</p>	<b>xxx,- Kč</b>
		Služba „ <b>Garant</b> “ zahrnuje: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Osobní hot-line garanta</b> (koordinační a podpůrnou činnost pro IS/IT objednatele) prostřednictvím mobilního telefonu v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod, v rozsahu maximálně <b>1 hodina měsíčně</b>.</li> </ul>	<b>xxx,- Kč</b>
	<b>CELKEM</b>	Součet xxx	<b>xxx,- Kč měsíčně</b>
<b>Mimopaušální</b>	<b>ROZŠÍŘENÁ PODPORA</b>	Ostatní služby poskytované na základě samostatných objednávek, souhrnně nazývané „ <b>Objednané servisní služby</b> “ zahrnují služby mimo rámec výše uvedených smluvně sjednaných paušálních služeb, a to zejména poradenství k provozním problémům uživatelů, provádění změn nastavení SW (customizace, programování), správa a rozvoj IS/IT, analytické, školicí a další související činnosti prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí.	Kategorie dle ceníku služeb: <b>I.</b>

Pozn.:

1. Ke dni uzavření této smlouvy činí cestovní náklady xxx,- Kč/cesta.
2. Uvedené ceny nezahrnují DPH. DPH bude účtováno dle platné sazby ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

**Příloha č. 2 – Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého software, pro který jsou poskytovány služby**

**1. Aplikační software:**

Operační systém / počet uživatelů