

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Číslo smlouvy Zhotovitele 2016015  
Číslo smlouvy Objednatele ...  
(smlouva uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 a následujících zák. č.  
89/2012 Sb., občanského zákoníku)

Smluvní strany

Jihočeské nemocnice, a. s.  
Se sídlem České Budějovice, B. Němcové 585/54, 370 01  
IČ: 260 93 804  
Zapsaná v obchodním rejstříku v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1451  
jejímž jménem jedná Ing. Martin Bláha, MBA, předseda představenstva  
a Ing. Michal Čarvaš, MBA, člen představenstva

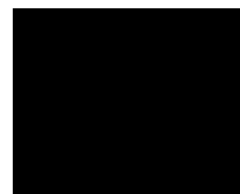
dále jen Objednatel

a

aplis.cz, a.s.  
Se sídlem Podbabská 1112/13, 160 00 Praha 6  
IČ: 26199599  
DIČ: CZ26199599  
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka  
6733  
zastoupený panem Petarem Petkovem Stanchevem, předsedou představenstva

dále jen Zhotovitel

se dohodly na uzavření této smlouvy.



## ČÁST I. - PŘEDMĚT SMLOUVY

### I.1 Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je určení práv a povinností smluvních stran při poskytování servisní podpory, kterou poskytne Zhotovitel Objednateli v souvislosti s provozem aplikačního programového vybavení (APV) abcSuite.
2. Účelem této smlouvy je zajištění servisní podpory (aplikačního a systémového supportu).

### I.2 Definice pojmů

Aplikační podpora: služba zhotovitele specifikovaná v článku I.3.2 níže.

APV: aplikační programové vybavení specifikované v článku I.1 výše

Doba odezvy: Doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Objednatele do první interakce Zhotovitele s Objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Dostupnost služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována specifikovaný v článku I.4.1.

Požadavek: Pro účely této smlouvy znamená obecně požadavek na odstranění vady, požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo reklamaci.

Podporované APV: Software Zhotovitele tvořící součást APV, ve vztahu ke kterému jsou poskytovány služby Servisní podpory zhotovitelem objednateli dle této smlouvy, a blíže specifikované v příloze č. 3 této smlouvy.

Software Zhotovitele: Software, který byl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.

Software třetí osoby: Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

Technická podpora: činnost specifikovaná v článku I.3.3 písm. b) níže a tvořící součást aplikační podpory.

### I.3 Rozsah služeb servisní podpory

#### I.3.1 Produktová podpora

Produktová podpora je služba zhotovitele zahrnující

- a) Dodávku nových verzí software (produktový update vzniklý samostatnou, inovační činností zhotovitele)
- b) Dodávku nových verzí reflektujících legislativní úpravy
- c) Dodávku opravných kódů řešících známé chyby software zhotovitele.
- d) Dodávku standardní dokumentace k novým verzím software zhotovitele.

#### I.3.2 Aplikační podpora

Aplikační podpora je služba Zhotovitele, ve které se Zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených

- a) odstranit Objednatelem řádně nahlášené problémy, které souvisejí s provozem aplikačního programového vybavení (APV), které byly způsobeny nesprávnou funkcí APV či jeho části a to s dobou odezvy stanovenou dle článku I.4.2
- b) poskytovat Technickou podporu (Hot Line) – službu umožňující určeným zástupcům objednatele konzultovat problémy/dotazy související s podporovanou APV.

Služba zahrnuje **4 hodiny** předplacené telefonické a elektronické pomoci pro řešení problémů a dotazů měsíčně.

Služba je poskytována v pracovní době zhotovitele specifikované v článku 1.4.1. Kontaktní místa jsou uvedena v příloze 2 této smlouvy.

Seznam určených zástupců objednatele oprávněných požadovat konzultace, zadávat práce na vyžádání je uveden v příloze 1 této smlouvy.

#### I.3.3 Technický servisdesk

Technický servisdesk je služba zhotovitele, ve které se zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených poskytovat administrační a konzultační služby a zásahy v oblasti správy OS, DB a podporovaného APV související s technickými prostředky uvedenými v příloze 4.

Služba zahrnuje:

- a) Poskytování technické podpory (Hot Line) – umožňující určeným zástupcům Objednatele konzultovat problémy/dotazy související s podporovaným technickým zařízením v rozsahu do **4 hodin** včetně měsíčně.
- b) Vzdálený dohled systémových funkcí technických zařízení prostřednictvím dohledové infrastruktury centrálního dohledového střediska aplis.cz
- c) Řešení nestandardních stavů OS, Oracle DB, Oracle iAS a podporovaných aplikací
- d) Proaktivní správu (administraci) virtuálních operačních systémů
- e) Proaktivní správu (administraci) Oracle DB
- f) Proaktivní správu (administraci) APV
- g) Zajištění provozních systémových a bezpečnostních update prostředí.
- h) Zajištění provozního zálohování prostředí na technických prostředcích Objednatele
- i) Zahájení řešení nahlášeného problému (na základě žádosti zákazníka) s dobou odezvy stanovenou dle článku I.4.1.

1. Správa OS zahrnuje:

1. Obecnou profylaxi operačního systému
2. Periodickou kontrolu dostupnosti vybraných služeb OS
3. Periodickou kontrolu zatížení OS
4. Periodickou kontrolu zaplněnosti file systému
5. Periodickou kontrolu běžících procesů
6. Periodickou kontrolu síťových služeb
7. Zásahy při nestandardních/kritických situacích

2. Správa Oracle iAS zahrnuje:

1. Obecnou profylaxi systému
2. Ad hoc ladění a optimalizaci systému
3. Řešení a zásah v případě identifikace krizového stavu

2. Správa DB Oracle zahrnuje:

1. Obecnou profylaxi DB
2. Periodickou kontrolu systémových logů
3. Periodickou kontrolu činnosti DB
4. Periodickou kontrolu odezvy DB
5. Periodickou kontrolu vytíženosti DB, procesoru a paměti
6. Zásahy při nestandardních/kritických situacích

Služba je poskytována v pracovní době zhotovitele specifikované v článku 1.4.1 Kontaktní místa jsou uvedena v příloze 2 této smlouvy.

Seznam určených zástupců objednatele oprávněných požadovat konzultace, zadávat práce na vyžádání a stanovit rozsah přidělených práv k jednotlivým systémům pro zpracovatele i objednatele je uveden v příloze 1 této smlouvy.

Pro vyloučení pochybností jsou vždy oprávněni požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání členové statutárního orgánu objednatele a kontaktní osoby objednatele určené pro účely této smlouvy.

#### I.3.4 Omezení služeb produktové podpory

Produktová podpora zahrnutá do paušální ceny dle článku I.3.1. této Smlouvy se nevztahuje na:

- a) poskytování médií, není-li to výslovně uvedeno v této Smlouvě,
- b) služby, jejichž potřeba je vyvolána vadnou funkcí technického vybavení, jiného programového vybavení odlišného od programového vybavení, k němuž je uzavírána tato Smlouva nebo vadou médií, která nebyla dodána Zhotovitelem,
- c) na poskytování nových verzí produktů třetích stran a opravných patchů třetích stran,
- d) služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací programového vybavení, které není specifikováno v Příloze č. 1 k této Smlouvě, tzn., že služba není z titulu této Smlouvy poskytována na potřeby zajištění v oblasti síťového nastavení, nastavení firewallu a dalších softwarových prvků, které jsou součástí výpočetního systému, na kterém je aplikace provozována a které nebyly dodány Zhotovitelem,
- e) řešení chyb programu vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím programovým vybavením, než je uvedeno v této Smlouvě,
- f) řešení chyb programu, které se projevily v souvislosti s porušením Smlouvy o užití programu nebo porušením podmínek Smlouvy.
- g) práce spojené s řešením neoprávněných reklamací s výjimkou času stráveného diagnostikou a identifikací reklamované vady, podáním související zprávy Objednateli a přípravou cenové nabídky na odstranění

vady, která byla vyhodnocena jako neoprávněná reklamacie, a to do maximálního rozsahu čtyř (4) hodin s tím, že pokud se v tomto časovém limitu nepodaří identifikovat reklamovanou vadu či zjistit její příčinu dohodnou se smluvní strany na dalším postupu.

#### I.4 SLA a Technicko organizační podmínky plnění

1. Pokud není stanoveno jinak, jsou služby specifikované v článku I.3.1, I.3.2 a I.3.3 Zhotovitelem poskytovány v pracovní době Zhotovitele, tedy v: pracovní dny v České republice od 9:00 do 17.00 hodin.

Provádění služeb mimo takto stanovenou dobu dostupnosti je možné objednat za ceny stanovené v článku III.1.3.

2. Garantovaná doba odstranění vady  
Činnost (zásah) Zhotovitele vedoucí k odstranění problému bude zahájena nejpozději do doby stanovené níže uvedenou tabulkou. Doba odstranění vady je počítána od okamžiku nahlášení vady na emailovou adresu vyhrazenou pro tento účel, která je uvedena v příloze 2. U vad kategorie A je podmínkou současné telefonické nahlášení vady na telefonní číslo uvedené v příloze 2 :

Kategorie Vady	Garantovaná doba odstranění vady	Poznámka
Vada kategorie A	2 pracovní dny	
Vada kategorie B	10 pracovních dní	
Vada kategorie C	Při nejbližším patch, nejpozději však do 3 měsíců, pokud nebude dohodnuto jinak.	

Zásahy mohou být prováděny vzdáleně, pokud to povaha vady umožňuje.

3. Požadavek zadaný mimo dobu dostupnosti služby se považuje za doručený v 9.00 následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá doba odstranění vady.
4. Formulář pro objednání zásahu nad rámec základní servisní podpory je uveden v příloze 5.

#### I.5 Kategorie vad a jejich řešení

Proces odstraňování vad produktů bude probíhat v závislosti na kategorii vady:

- A. Vady zabraňující provozu (kritické), tj. vady vylučující užívání produktů nebo jejich důležité a ucelené části.
  1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4.2 od hlášení Objednatele o výskytu vady zabraňující provozu Zhotovitel vadu odstraní a podá o tom zprávu Objednateli.
  2. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamacie), stanoví v nejkratší možné době způsob jejího odstranění, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktů (vzniká tak vada omezující provoz a její odstranění se dále řídí ust. odstavce B nebo C).
  3. Pokud si to Poskytovatel vyžádá, musí být po nezbytně nutnou dobu, kdy dochází k odstraňování vady, k dispozici kontaktní osoba Objednatele, která zabezpečí nezbytně nutnou součinnost dle této smlouvy (např. telefonu, fyzicky na dohodnutém pracovišti apod.), přičemž Poskytovatel je povinen

- současně zohlednit pracovní povinnosti a vytížení takové kontaktní osoby při plnění jiných úkolů.
4. Doba pro odstranění vady se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou nebyla poskytnuta důvodně vyžádaná součinnost za strany Objednatele, pokud nedostatek této součinnosti je jediným důvodem, pro který nedošlo k včasnému odstranění vady (např. nepřítomnost administrátora na pracovišti, neumožnění přístupu k zařízení, neprovedení požadovaných testů, nedoplnění potřebných informací, nedostupnost testovacího nebo školícího prostředí,...).
  5. Vady v testovacím prostředí nejsou považovány za vady zabraňující provozu (kritické).
- B. Vady omezující provoz, tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování produktů nebo jejich částí, ale umožňující provoz. Způsobené problémy nelze krátkodobě řešit organizačními opatřeními.
1. Bez zbytečného odkladu od hlášení Objednatele o výskytu vady omezující provoz zahájí Zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
  2. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamáce), navrhne způsob a postup k odstranění této vady a Objednatel se k takovému návrhu bez zbytečného odkladu vyjádří.
  3. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší k odstranění vady, než je uvedena v článku I.4.2, může být dohodnuta lhůta delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad rámec stanovené lhůty, nutnost distribuce prostřednictvím ucelených plánovaných upgrade aplikace apod.
- C. Vady omezující provoz (běžné), tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování produktů, nebo jejich částí, ale umožňující provoz. Způsobené problémy lze krátkodobě řešit organizačními opatřeními.
1. Bez zbytečného odkladu od hlášení Objednatele o výskytu vady omezující provoz zahájí Zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
  2. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamáce), navrhne způsob a postup k odstranění této vady a Objednatel se k takovému návrhu bez zbytečného odkladu vyjádří.
  3. Odstranění této vady Zhotovitel provede v rámci standardního upgrade aplikace, nebude-li charakter vady vyžadovat jinak, nejpozději však do šesti (6) měsíců od nahlášení vady.

## ČÁST II. - MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění této smlouvy - provádění podpory - je sídlo Objednatele, případně jiné místo v souladu s touto smlouvou, jejími dodatky nebo podle jiné dohody smluvních stran. Objednatel umožní Zhotoviteli vstup na místo provádění podpory, vyžaduje-li to plnění této smlouvy.
2. Chce-li Objednatel změnit místo, kde je instalováno podporované programové vybavení, je povinen v dostatečné lhůtě předem se Zhotovitelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování služeb Zhotovitelem. Změna podmínek bude stvrzena dodatkem této smlouvy podepsaným oběma smluvními stranami.
3. Zhotovitel je oprávněn poskytovat podporu podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení.

### ČÁST III. - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se dohodly, že:

#### III.1 Cena

##### 1. Roční produktová podpora (produkt update) dle článku I.3.1

Položka	Počet CPU/jiné omezení	Cena /rok bez DPH	DPH	Cena /rok včetně DPH
abcSuite včetně ASFU licence Oracle DB SEO	2 CPU DB serveru	145 570,- Kč	30 570,- Kč	176 140,- Kč

##### 2. Cena za zajištění služeb Aplikační podpory dle článku I.3.2 produktu abcSuite je stanovena paušální částkou ve výši

6 000,- Kč bez DPH (7 260,- Kč včetně DPH)

za každý kalendářní měsíc, během kterého Zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.

##### 3. Cena za zajištění služeb Technického servisdesku dle článku I.3.3 produktu abcSuite je stanovena paušální částkou ve výši

6 000,- Kč bez DPH (7 260,- Kč včetně DPH)

za každý kalendářní měsíc, během kterého zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.

4. V paušální ceně servisní podpory uvedené v bodě III.1.2 a III.1.3 nejsou obsaženy vyžádané zásahy a konzultace dle článků I.3.2 bod b) a I.3.3 body a) přesahující rozsah 8 hodin měsíčně. Všechny vyžádané zásahy a konzultace nad tento rozsah jsou účtovány ve standardní hodinové sazbě dle článku III.1.5. Zhotovitel je povinen vést průběžnou a průkaznou evidenci času stráveného poskytováním servisní podpory Objednateli dle této smlouvy a na požádání ji Objednateli poskytnout včetně příslušných vysvětlení k dotazům či námitkám Objednatele ohledně stráveného času poskytováním servisní podpory.

5. U prací prováděných nad rámec paušálních sazeb bude cena jednotlivého plnění, kalkulována podle následujících hodinových sazeb:

Činnost	Cena/h (Kč bez DPH)		
	Po – Pá 9:00-17:00	Po – Pá mimo 9:00-17:00	So, Ne, SV
Analytik - Programátor	1 500	2 250	3 000
Aplikační Konzultant	1 500	2 250	3 000
Analytik -Projektový manager	1 500	2 250	3 000
Systémový administrátor	1 500	2 250	3 000
Grafik	1 500	2 250	3 000

V případě jednorázové objednávky prací přesahující výši 36 000,- Kč bez DPH bude poskytnuta množstevní sleva ve výši 20%.

Tyto služby na vyžádání budou fakturovány na základě předchozí nabídky Poskytovatele a objednávky Objednatele a dle skutečně vykonané práce, a to za každou započatou půlhodinu.

6. Práce provedené na základě neoprávněné reklamace budou Zhotovitelem fakturovány a Objednatelem uhrazeny, jako by se jednalo o službu na vyžádání.
7. Cestovní náhrady, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě, to vše na území hlavního města Prahy, jsou zahrnuty v hodinové sazbě a zhotovitel je nebude dodatečně účtovat. Pokud Zhotovitel v rámci plnění předmětu smlouvy vykoná cesty mimo území hlavního města Prahy, je Zhotovitel po předchozím vzájemném odsouhlasení oprávněn Objednateli vyúčtovat náhrady a náklady dle platných právních předpisů o cestovních náhradách.
8. Veškeré výše uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci Zhotovitel vystaví daňový doklad, ve kterém uvede výši DPH dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění a připočte ji k ceně.
9. Cena je stanovena dohodou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

### III.2 Platební podmínky a fakturace

1. Plnění dle čl. III.1.1 této smlouvy (roční produktová podpora) vyúčtuje Zhotovitel vždy jednorázově k 30. 6. příslušného kalendářního roku, za který se toto plnění účtuje.
2. Plnění dle čl. III.1.2 a čl. III.1.3 této smlouvy (služby Aplikační podpory a Technického servisdesku) vyúčtuje Zhotovitel vždy k 30. 6. příslušného kalendářního roku, pokud jde o služby poskytované za období prvních šesti měsíců tohoto roku, a dále vždy k 31. 12. příslušného kalendářního roku, pokud jde o služby poskytované za období druhých šesti měsíců tohoto roku.
3. V případě vyúčtování vyžádaných zásahů provádí Zhotovitel fakturaci ceny vždy po splnění vyžádaného zásahu a předání výsledku činnosti Zhotovitele Objednateli.
4. K ceně za služby Zhotovitel přičte daň z přidané hodnoty.
5. Splatnost daňových dokladů se stanoví na třicet (30) dnů ode dne jejich vystavení. Zhotovitel se zavazuje uvést na vystaveném daňovém dokladu číslo objednávky Objednatele a rovněž číslo smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem, jestliže je číslo smlouvy odlišné od čísla objednávky, a dále specifikovat účtované plnění v souladu s touto smlouvou.
6. Zhotovitel se zavazuje daňový doklad vystavit v elektronické formě, ve formátu PDF, a v této formě daňový doklad zaslat Objednateli na udanou e-mailovou adresu či jiným způsobem předem oznámeným Objednatelem, a to nejpozději druhý den ode dne svého vystavení. Takto vystavený daňový doklad musí splňovat formální náležitosti vyplývající z příslušných právních předpisů a musí být zaslán na tuto e-mailovou adresu: [REDAKCE]
7. Daňový doklad musí být vystaven a zaslán ve formě stanovené v této smlouvě a musí obsahovat údaje vyplývající z příslušných právních předpisů a rovněž údaje stanovené v této smlouvě. Nebude-li daňový doklad vystaven a zaslán ve stanovené formě, nebo nebude-li obsahovat stanovené náležitosti, nebo v něm nebudou správně uvedené údaje dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit Zhotoviteli ve lhůtě 8 dnů od jeho doručení. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opraveného (správně vystaveného a zasláného) daňového dokladu.

## ČÁST IV. - SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

### IV.1 Zástupci stran a oznámení

1. Každá strana tímto jmenuje svého oprávněného zástupce (dále jen zástupce) ve věcech plnění této smlouvy. Zástupci smluvních stran budou zodpovídat za reprezentaci příslušné smluvní strany v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v příloze této smlouvy.
2. Veškerá oznámení, která vyplývají z této smlouvy, budou mít písemnou, nebo elektronickou formu a budou druhé straně doručena registrovaným faxem, poštovním stykem, elektronickou poštou.



3. Oznámení obsahující hlášení problémů či žádosti o servisní zásah nebo podporu musí mít předepsanou podobu a musí být podepsány, či odeslány či jinak učiněny oprávněnou osobou, resp. osobou, která k tomu byla oprávněnou osobou pověřena, jinak nebudou Zhotovitelem přijaty ke zpracování. Odesláním oprávněnou osobou Objednatele se rozumí i odeslání e-mailové zprávy z e-mailové adresy zástupce Objednatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, a to i bez připojení elektronického podpisu.

#### IV. 2 Definice povinností Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby dle této smlouvy.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která strana je odpovědná za její odstranění, vyvine Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem veškeré úsilí a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění.
3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění dle této smlouvy svědomitě, pečlivě a s odbornou péčí.
4. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele, o kterých bude ze strany Objednatele informován, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízeních Objednatele. Pokud bezpečnostní opatření Objednatele brání řádnému plnění této smlouvy, není Zhotovitel v prodlení s poskytováním servisní podpory.

#### IV. 3 Definice povinností Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za plnění provedené Zhotovitelem řádně a včas cenu podle této smlouvy a jejích dodatků.
2. Objednatel se zavazuje k předávání veškerých potřebných podkladů pro realizaci předmětu plnění, a to vždy v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
3. Objednatel se zavazuje k zajištění konzultací k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky Objednatele v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytně nutnou přiměřenou a pokud možno účinnou součinnost.
5. Objednatel se zavazuje zajistit potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této smlouvy a dohodnuté zástupci obou stran zejména:
  - a) Zajištění nepřetržitého napájení elektrickou energií a přiměřených klimatických podmínek dle specifikací instalované HW technologie
  - b) Zajištění síťového přístupu do datového centra pro určené pracovníky Zhotovitele
  - c) Údržbu a administraci funkčnosti HW. Při řešení nestandardních stavů APV, Oracle DB a APV je předpokládána funkční vrstva HW, OS a sítě.
  - d) možnost Zhotovitele analyzovat potenciální problémy (min. Read/Only přístup k pracovním souborům a logům eSSL na DB nodech a přístup k AWR nebo STATSPACK – technicky může být zajištěno zasíláním níže uvedených souborů
    - i. online Read only přístup do adresáře /opt/aplis
    - ii. AWR report za požadované období
    - iii. logy pro APV
    - iv. logy z DMS.
  - e) aplikační přístup s uživatelem, který je členem systémové skupiny (administrátorský přístup)
  - f) přístup na PC stanici nakonfigurovanou podle standardu klientských stanic Objednatele (kvůli reprodukci problému) – technicky bude zajištěno buď vzdáleným nebo fyzickým přístupem na uvedené PC
  - g) operativní přidělení oprávnění přistupovat k databázi jako sysdba

h) zajištění nepozměnitelnosti dodaných komponent APV kromě standardních postupů při nasazování patche a opravy chyb APV.

Technicky bude zajištěno následujícími postupy:

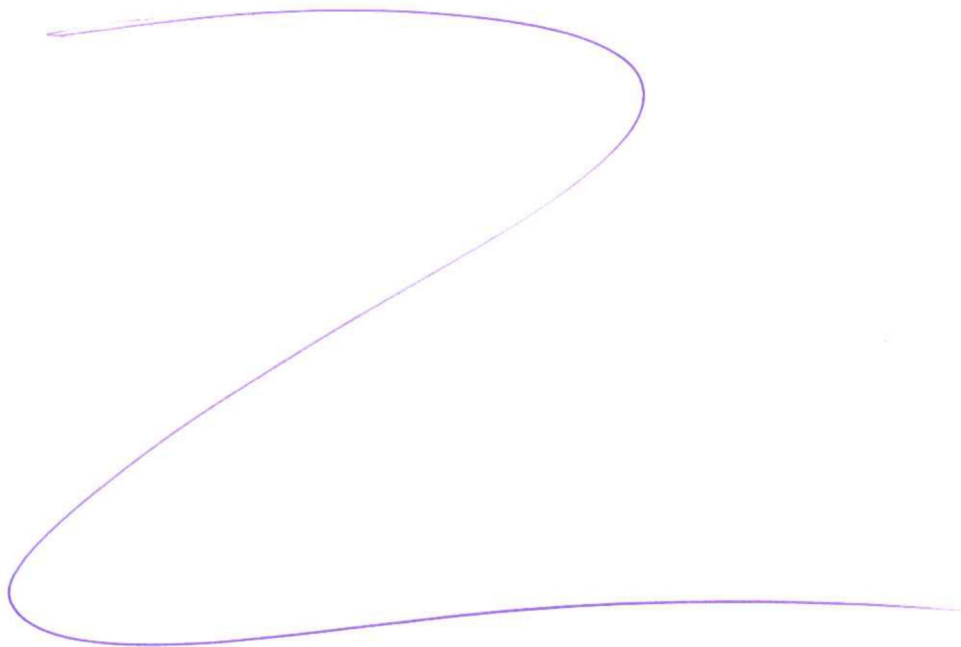
- i. Objednatel nebude zasahovat do předaných patchů ani do APV jinak než prostřednictvím zaslaných patchů a schválených postupů.
- ii. Objednatel si předem vyžádá u Zhotovitele souhlas (e-mail) s případným nasazením nových verzí technologických produktů, přičemž souhlas nebude bez vážných důvodů odpírán (OS, DB).
- iii. Objednatel bude předem Zhotovitele informovat s dostatečným předstihem o plánovaných změnách v infrastruktuře (IP adresy, proxy a další), které mu budou známy.

Porušením ustanovení v bodě h), tedy změnou dodaných komponent APV bez předchozího souhlasu Zhotovitele, ztrácí Objednatel nárok na poskytování bezplatných oprav produktu včetně vad.

6. Objednatel se zavazuje, že u aplikačních vad předávaných k řešení budou uvedeny potřebné informace nutné k řešení vady.

Zejména:

- a) Identifikace uživatele, pod kterým k vadě dochází
- b) Identifikace verze prohlížeče, ve kterém se vada projevuje
- c) Specifikace času výskytu chyby
- d) Identifikace pracoviště (podacího deníku), ke kterému se chyba váže
- e) Identifikace záznamu, u kterého se vada vyskytuje (číslo jednací, číslo čárového kódu, číslo spisu případně jiný identifikátor)
- f) Popis postupu vyvolání chyby. Pokud je to nutné pro pochopení, včetně příslušného sledu kopií obrazovek.



## ČÁST V. - DALŠÍ UJEDNÁNÍ

### V.1 Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy a smluv navazujících mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, které označila jedna ze stran za důvěrné, nebo které tvoří její obchodní tajemství (dále „důvěrné informace“). Za důvěrnou informaci se nepovažuje skutečnost, že Zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.
2. Obě strany se zavazují, že neposkytnou třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoli formě a že podniknou všechny rozumně požadovatelné kroky k zabezpečení těchto informací.  
Tím není dotčeno právo Zhotovitele plnit části plnění podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, kteří musí dodržovat utajení důvěrných informací stejně jako Zhotovitel, ani odpovědnost Zhotovitele za porušení povinnosti neposkytnout důvěrné informace ze strany těchto subdodavatelů.  
Tím není dotčeno právo Objednatele přenechat části plnění podle této smlouvy třetím osobám, které musejí dodržovat utajení důvěrných informací stejně jako Objednatel, ani odpovědnost Objednatele za porušení povinnosti neposkytnout důvěrné informace ze strany těchto třetích osob.
3. Za porušení povinností dle tohoto článku smlouvy se nepovažuje poskytování údajů a informací na základě zákona či jiného právního předpisu včetně uveřejnění této smlouvy v registru smluv či obdobných registrech a seznamech a včetně poskytování údajů a informací příslušným orgánům veřejné moci.

### V.2 Subdodavatelé

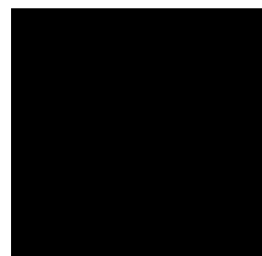
1. Zhotovitel je oprávněn si na plnění závazků týkajících se zařízení a vyplývajících z této smlouvy opatřit subdodavatele, přitom však bude Zhotovitel zodpovídat Objednateli za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám. Činnost uskutečněná subdodavatelem a náklady a výdaje vynaložené subdodavatelem se považují za činnost a náklady a výdaje Zhotovitele.

### V.3 Nehmotný majetek

1. Pokud v rámci poskytování služeb dle této smlouvy dojde k vytvoření autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, je autorem a vlastníkem díla výhradně Zhotovitel a Objednatel nabývá právo toto dílo časově neomezeně a nevýhradně užívat pro účely uvedené v článku I.1 této smlouvy. Jiným osobám není Objednatel oprávněn udělit právo k užívání díla, ani jim umožnit užívání díla jakýmkoliv způsobem, bez předchozího souhlasu Zhotovitele, K jakýmkoliv dalším úpravám a zásahům do díla je oprávněn výhradně Zhotovitel, ledaže se smluvní stran dohodnou jinak. Tím však není nijak dotčeno právo Objednatele přenechat části plnění podle této smlouvy třetím osobám.

### V.4 Další práva a povinnosti

1. V případě prodlení Objednatele s řádným plněním povinností dle této smlouvy, zejména s úhradou jakékoliv splatné pohledávky Zhotovitele nebo s poskytováním potřebné součinnosti, je Zhotovitel oprávněn po předchozím písemném upozornění zaslaném Objednateli, jehož součástí bude poskytnutí dodatečné přiměřené lhůty k nápravě alespoň v trvání deset (10) pracovních dnů, přerušit poskytování služeb dle této smlouvy; tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody a na úhradu ceny dle této smlouvy.



## ČÁST VI. - UKONČENÍ SMLOUVY

### VI.1 Předčasné ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu je možno předčasně ukončit následujícími způsoby a z následujících důvodů:
2. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
3. výpovědí kteroukoli ze smluvních stran i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. odstoupením v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou:
  - i) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Zhotovitel je v prodlení s plněním závazků podle této smlouvy déle než 60 dní a toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2,
  - ii) Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Objednatel je přes písemné upozornění v prodlení se zajištěním součinnosti dle této smlouvy, a toto neplnění trvá po dobu delší než 60 dní po tomto písemném upozornění, nebo Objednatel je v prodlení s placením faktur Zhotovitele, a to déle než 30 dní.

### VI.2 Okolnosti vylučující odpovědnost

5. Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků v případě, že se tak stalo v důsledku smluvními stranami nezaviněných, mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, majících vliv na plnění předmětu této smlouvy (dále jen „vyšší moc“) ve smyslu § 2913 občanského zákoníku v platném znění.

Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje rovněž mimořádná překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat či požadovat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku takovou překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto mimořádné okolnosti spojeny.
6. V případě, že bude nezbytné před splněním povinnosti podle této smlouvy odstranit následky působení okolností vyšší moci dle předchozího odstavce, prodlužuje se lhůta ke splnění dané smluvní povinnosti přiměřeně o dobu nezbytně nutnou k odstranění těchto následků.

### VI.3 Odpovědnost za škody, předcházení škodám a náhrady škody

1. Obě strany se současně zavazují učinit všechna možná opatření k tomu, aby nemohlo dojít k vzniku škod či jiné újmy na jejich straně nebo na straně jejich obchodních partnerů, případně aby vzniklé újmy byly co nejmenší.
2. Poškozená strana musí škodu vyčíslit. Smluvní strany shodně prohlašují, že se škoda způsobená jednou smluvní stranou smlouvy druhé smluvní straně převyšující výši škody definované v předchozí větě nenahrazuje.
3. Nahrazuje se skutečně vzniklá škoda. V rozsahu přípustném platnými právními předpisy nese každá žádná ze smluvních stran odpovědnost za škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku pouze do výše 1.500.000,- Kč (slovy jeden milion pět set tisíc korun českých) s tím, že škoda nad tuto výši se nenahrazuje.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.

5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tj. okolnostmi popsány v § 2913 občanského zákoníku).
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### VI.4 Sankce a pokuty

1. V případě prodlení Objednatele s placením řádně a oprávněně vystavených daňových dokladů v termínu splatnosti uvedeném v čl. III.2 této smlouvy je Zhotovitel oprávněn žádat a Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že Zhotovitel nedodrží stanovenou lhůtu pro odstranění vady, má Objednatel právo vyžadovat a Zhotovitel je povinen provést úhradu smluvní pokuty:
  - a) 5% příslušného měsíčního paušálu za každý započatý časový úsek nedodržení této lhůty.
3. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno okolností vylučující odpovědnost, nefunkčností Hardware určeného pro provoz podporované APV, jež současně nemá svůj původ ve funkci APV, nebo nedostupností potřebných prostředků a kompetentních osob či součinnosti na straně Objednatele.
4. Právo na smluvní pokutu nijak neomezuje, ani nevylučuje právo na náhradu majetkové či nemajetkové újmy poškozené smluvní strany.

### ČÁST VII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### VII.1 Právní řád a řešení sporů

1. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem.
2. V případě konfliktu a/nebo odlišné úpravy ustanovení smlouvy a příloh této smlouvy, ustanovení této smlouvy mají přednost.
3. Všechny spory vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit jednáním mezi stranami, budou rozhodovány s konečnou platností u místně a věcně příslušného soudu.
4. Smluvní strany vylučují použití ust. § 1987 odst. 2 občanského zákoníku.

#### VII.2 Následné změny smlouvy

1. Smlouvu lze změnit kdykoliv písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

#### VII.3 Vyhotovení smlouvy

1. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Tato smlouva obsahuje úplný text smlouvy mezi oběma stranami a v době jejího uzavření neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.
3. Pokud bude kterékoliv ustanovení této smlouvy shledáno neplatné nebo nevymahatelné, zavazují se smluvní strany nahradit takové ustanovení ustanovením novým, které budou obsahovat platné a vymahatelné ujednání a které bude svými účinky a dopady co nejbližší nahrazovanému ustanovení.

#### VII.4 Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 

2. Tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

#### VII.5 Postupitelnost

1. Žádná ze stran není oprávněná postoupit práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí stranu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Tím však není dotčeno právo Objednatele přenechat části plnění podle této smlouvy třetím osobám.

#### VII.6 Přílohy smlouvy

1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:  
Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran  
Příloha č. 2 – Kontaktní místa  
Příloha č. 3 – Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora  
Příloha č. 4 - Technické vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora  
Příloha č. 5 – Formulář požadavku na změny

Zhotovitel

Objednatel

V Praze, dne 31.12.2015

V Č. Budějovicích, dne 31.12.2015

Petar Petkov Stanchev

Ing. Martin Bláha, MBA  
předseda představenstva  
a Ing. Michal Čarvaš, MBA  
člen představenstva

jméno

podpis

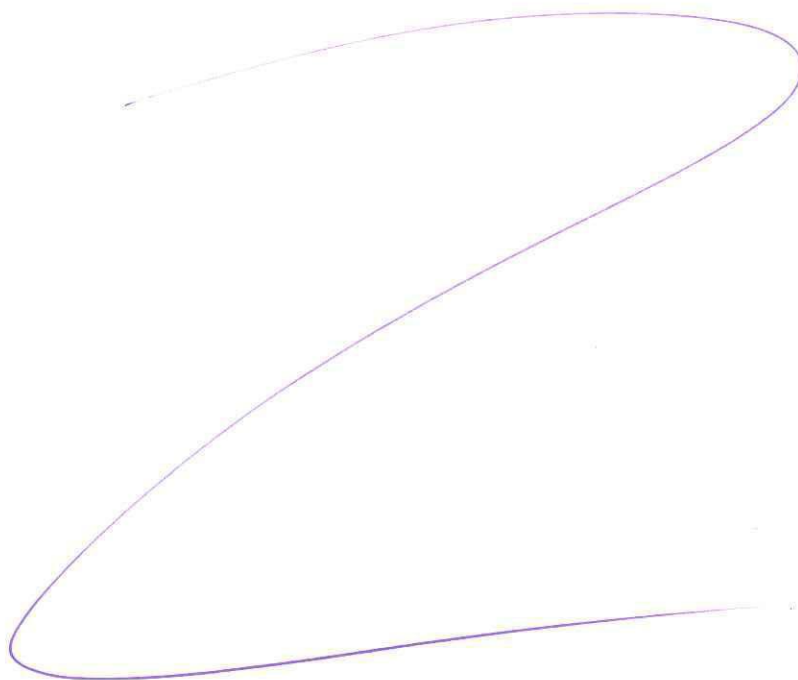
Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran

Smluvní  
strana  
Zhotovitel

Jméno a příjmení zástupce Kontaktní údaje



Objednatel



Příloha č. 2 – Kontaktní místa

Adresa:

[www.aplis.cz](http://www.aplis.cz)  
aplis.cz a.s.  
Podbabská 1112/13  
160 00 Praha 6

Telefon:

+420 277 002 211  
[REDACTED]

Pracovní doba:

Pracovní dny od 9.00 do 17.00 místního času

Oznámení problémů a požadavků:

Pro nahlášení problémů a požadavků jsou vyhrazeny následující emailové adresy automatizovaného systému pro příjem požadavků.

Požadavky zaslané na jiné adresy nejsou centrálně sledovány a není možné u nich zaručit dodržení smluvně zaručeného termínu.

Druh podpory	Emailová adresa pro příjem požadavků
Aplikační podpora	[REDACTED]
Technický servisdesk	[REDACTED]

a) Vady jsou hlášeny odesláním e-mailu na adresu dle typu podpory

b) Předmět iniciačního e-mailu musí být ve tvaru:  
 stručný název problému bez diakritiky nebo  
 stručný název požadavku bez diakritiky

X- návrh kategorie chyby za Objednatele (A, B, C)

c) Na tento email bude automaticky odeslána zpráva potvrzující přijetí s uvedením čísla incidentu aplis ve tvaru:

[NEMCB #33333]:  strucny nazev problemu bez diakritiky  
kde  
#33333 je evidencní číslo aplis

d) Po ověření návrhu kategorie chyby/pozadavku zašle aplis vyhodnocení ve tvaru subjektu

[NEMCB #33333]:  strucny nazev problemu bez diakritiky

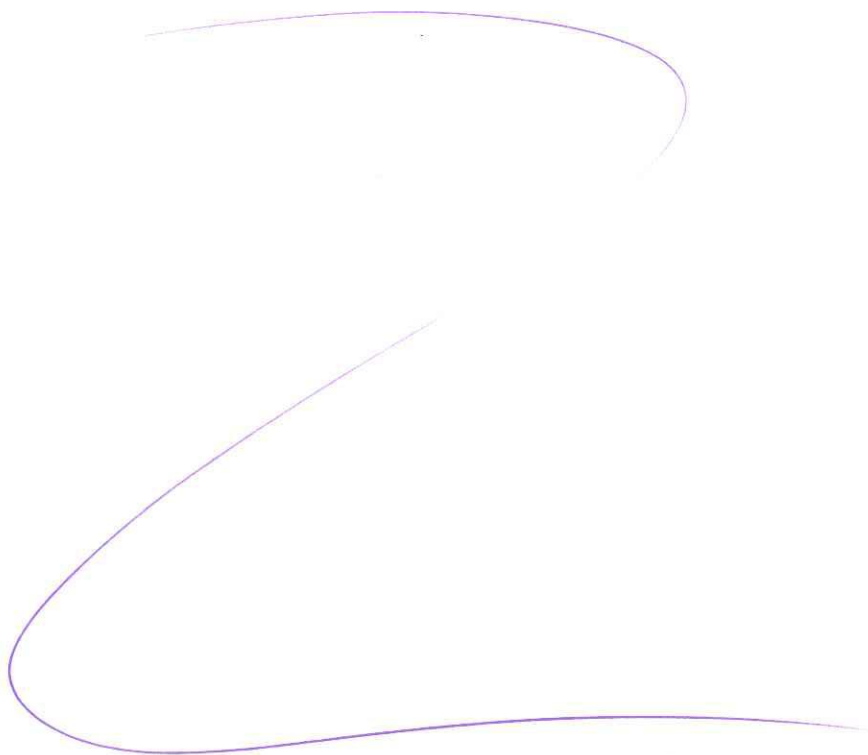
kde

Y- návrh kategorie chyby za aplis (A, B, C)



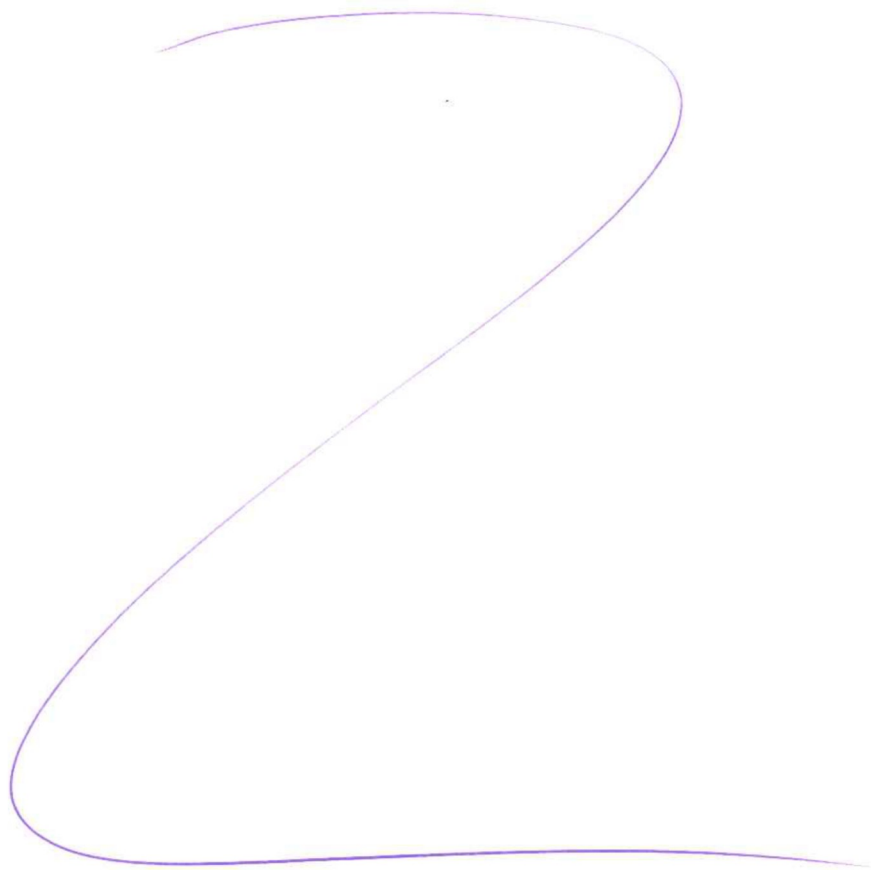
Příloha č. 3 – Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora:

APV	modul	typ licence	počet licencí
abc Suite	DMS	CPU	2
	Workflow	CPU	2
	ePodatelna	CPU	2



Příloha č.4 - Technické vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora - technický servisdesk dle článku I.3.3

<b>Server</b>	<b>specifikace</b>
DELL PowerEdge R610	2x Intel XEON E5620 6x HD 300G, SAS6, 10K, 2.5 6x RAMM 4GB, 1333MHz
OS	Cent OS 5.1
DB	Oracle DB



## Formulář požadavku na změny (Change Request Form)

<b>Zákazník:</b> <b>Produkt:</b> <b>Autor hlášení:</b> <b>Funkční oblast:</b> <b>Fáze / proces:</b>  Vyplní zákazník	<b>Číslo zprávy:</b> <b>Priorita:</b> Kritická / Vysoká / Střední / Nízká (Výběr podtrhnete) <b>Datum vzniku:</b> <b>Kontaktní osoba:</b> <b>Telefon / email:</b>  Vyplní zákazník
<b>Požadavek:</b> (popis navrhované změny, důvod navrhované změny, dopad navrhované změny a důsledky jejího neprovedení, souvislosti)          Vyplní zákazník	
<b>Zprávu přijal:</b> <b>Datum a čas:</b> Vyplní aplis.cz	
<b>Analýza a akce:</b> (výsledky analýzy provedení požadavku a dopadů na projekt, cenu, doporučené následující kroky apod.)          <b>Předpoklady a okrajové podmínky:</b>  <b>Termín:</b> <b>Cena:</b> Vyplní aplis.cz	
<b>Akceptace návrhu řešení, vyjádření zákazníka:</b>          <b>Schválil:</b> <b>Datum:</b> Vyplní zákazník	
<b>Předání řešení:</b>  <b>Převzal:</b> <b>Datum:</b> Vyplní zákazník	
<b>Akceptace realizace:</b>  <b>Datum:</b> Vyplní aplis.cz	<b>Akceptace realizace:</b>  <b>Datum:</b> Vyplní zákazník