

Smlouva o poskytování služeb č. Onlio/2020/22

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“), uzavřená mezi smluvními stranami

Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě

Partyzánské náměstí 2633/7, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 71009396,

DIČ: CZ71009396

Státní Příspěvková organizace, nezapsaná ve veřejném rejstříku.

ID datové schránky: pubj9r8

Bankovní spojení: ČNB Ostrava, č. ú. 3235761/0710

zast. ředitelem Ing. Eduardem Ježem

(dále jen „Objednatel“)

a

Onlio, a. s.,

se sídlem U Garáží 1611/1, 170 00 Praha 7 - Holešovice

IČ 26194813,

DIČ CZ26194813

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B., vložka 6687

ID datové schránky:vntfhm7

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., č. ú.: 1002480065/2700

jednající Ing. Jiřím Vovsem, předsedou představenstva,

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále jen „Smluvní strany“)

Zdravotní ústav se sídlem

Doruceno: 28.05.2020

ZU/13359/2020

listy:28 přílohy:



zusoes7a30df73

1. Prohlášení smluvních stran

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky a že je oprávněn podporovat provoz a rozvíjet dílo podle této Smlouvy.
- 1.3. Smluvní strany shodně konstatují, že spolu uzavřely dne 23.3.2012 Smlouvu o dílo, jejímž předmětem je dodávka informačního systému eDoCat (dále jen „Dílo“).

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat v rozsahu stanoveném touto Smlouvou odborné služby v oblasti informačních technologií objednané na základě samostatných požadavků na poskytnutí technické nebo jiné podpory, dílčích objednávek, popř. prováděné Poskytovatelem na základě vlastní odborné praxe (dále jen „Podpora“), a to zejména poskytovat konzultace, analyzovat, rozvíjet Dílo, provozovat Dílo jako službu, podporovat jeho provoz, hostovat Dílo na technických prostředcích apod.

- 2.2. Předmětem této smlouvy je definování rozsahu poskytovaných služeb, způsobu jejich poskytování Poskytovatelem Objednateli, definování reakčních lhůt a rezervace definovaného objemu kapacit týmu Poskytovatele.
- 2.3. Službami Podpory se dále rozumí dodávky jakýchkoli dalších prací Poskytovatelem Objednateli, které se řídí rámcovými pravidly stanovenými v této Smlouvě a které nejsou upraveny samostatnou smlouvou o dílo uzavřenou mezi smluvními stranami.
- 2.4. Součástí Podpory mohou být také dodávky licencí, technických prostředků a služeb Poskytovatele a třetích stran.
- 2.5. Poskytovatel se dále zavazuje odstraňovat vady Díla, a to v režimu stanoveném čl. 3. a čl. 4. Přílohy č. 1. této Smlouvy.
- 2.6. Objednatel se zavazuje platit za Podporu dle této Smlouvy Smluvní cenu.
- 2.7. Objednatel se zavazuje, že po dobu platnosti Smlouvy nebude provádět Podporu Díla vlastními prostředky ani pro Podporu nepoužije třetí osobu. Pokud Objednatel při provádění Podpory jakkoli zasáhne do Díla či jinak změní nastavení Díla, Poskytovatel není povinen považovat chyby, které mohly být ovlivněny takovou změnou Díla, za záruční vady.

3. Způsob, čas a místo provádění služeb Podpory

- 3.1. Poskytovatel provádí služby Podpory na základě:
 - 3.1.1. Požadavků na Podporu a dalších dílčích objednávek Objednatele doručených Poskytovateli dle této Smlouvy, dále jen Objedávka.
 - 3.1.2. Na základě odborné praxe a vlastních zkušeností, pokud jde o takovou činnost Podpory, která je obvykle prováděna i bez podnětů Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel může navrhnout Objednateli další činnosti, změny a úpravy, které považuje za vhodné nebo potřebné.
- 3.3. V případě, že je pro Podporu potřebná spolupráce Objednatele, je Poskytovatel povinen Objednatele v přiměřeném předstihu informovat o potřebě takové spolupráce.
- 3.4. Za pracovní hodiny se pro účely Podpory považuje doba definovaná v Příloze č. 1. této Smlouvy (dále jen „Pracovní hodiny“).
- 3.5. Poskytovatel bude provádět služby Podpory ve svých kancelářích, v kancelářích Objednatele nebo na jiném vhodném místě.
- 3.6. Objednávky jsou zadávány prostřednictvím Schválených komunikačních kanálů dle přílohy č. 2. Objednatel zadává Objednávky vždy s úplnou specifikací požadavků a definuje její závažnost.
- 3.7. Pokud je nějaké Dílo nebo jeho součást umístěno na jiných serverech než Poskytovatele, Objednatel Poskytovateli umožní vzdálený přístup pro dodržení lhůt uvedených v čl. 3.
- 3.8. Dílo, dostupnost služeb Podpory Díla, jejich struktura a rozsah a režim jejich poskytování jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1. této Smlouvy.

4. Cena za služby Podpory a platební podmínky

- 4.1. Cena za služby Podpory a struktura Podpory jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1. této Smlouvy. Cena za služby Podpory je sjednána jako cena paušální měsíční a je určena v bodu 6.1 Přílohy č. 1. této smlouvy.
- 4.2. Služby realizované Poskytovatelem pro Objednatele nad rámec služeb obsažených v ceně dle odst. 4.1. této Smlouvy jsou předmětem zvláštní Objednávky. Objedávka Objednatele obsahuje popis objednávané práce, harmonogram její realizace a jejího předání

Poskytovatelem Objednateli a její cenu. Objednávka je pro smluvní strany závazná až po jejím potvrzení oběma smluvními stranami. Cena za služby realizované Poskytovatelem pro Objednatele nad rámec služeb obsažených v ceně dle odst. 4.1. je určena v bodu 6.2. Přílohy č. 1. k této Smlouvě a v Ceníku dle bodu 6.2. Přílohy č. 1. k této smlouvě,

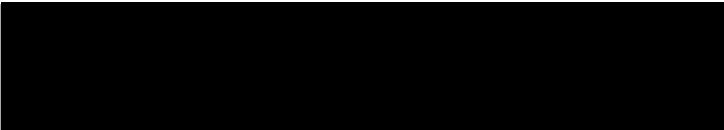
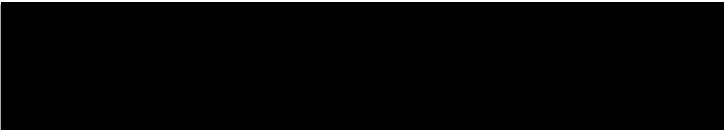
- 4.3. Cena bude Poskytovateli hrazena na základě jednotlivých faktur/daňových/zálohových dokladů vystavených na začátku období, po které poskytuje Poskytovatel službu. Fakturace probíhá měsíčně. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je první kalendářní den fakturovaného období.
- 4.4. Daňové i zálohové doklady dle tohoto článku Smlouvy budou zasílány Poskytovatelem na elektronickou adresu Objednatele [REDACTED]
- 4.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu a zálohových dokladů je 21 dní.
- 4.6. Částka se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví smlouvy.
- 4.7. Nebudou-li daňový doklad či zálohové doklady obsahovat stanovené náležitosti, nebo v nich nebudou správně uvedeny údaje, je Objednatel oprávněn vrátit je ve lhůtě čtyř dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje; po doručení opraveného daňového dokladu či zálohového dokladu Objednateli počíná běžet nová.
- 4.8. Pokud bude objednatel v prodlení s úhradou faktury oproti sjednané lhůtě, je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši podle nařízení vlády 351/2013 Sb. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 4.9. V případě, že je Objednatel v prodlení se splacením Ceny, je Poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování služeb Podpory až do zaplacení.
- 4.10. Nárok na odměnu za služby Podpory není omezen případným přerušením poskytování služeb Podpory z důvodu prodlení Objednatele se splacením Ceny.
- 4.11. Smluvní strany sjednávají, že ceny uvedené v této Smlouvě budou každoročně počínaje prvním dnem druhého roku trvání této Smlouvy automaticky upraveny o hodnotu průměrné roční míry inflace stanovené Českým statistickým úřadem. Takto změněné ceny budou Zhotovitelem účtovány od následujícího měsíce po oficiálním zveřejnění průměrné roční míry inflace Českým statistickým úřadem za uplynulých dvanáct po sobě jdoucích kalendářních měsíců.
- 4.12. V případě poskytování prací a služeb na mimopražském pracovišti Objednatele náleží Poskytovateli náhrada za dopravu pracovníka ze sídla Poskytovatele do místa plnění a zpět ve výši [REDACTED] Kč/km.
- 4.13. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), je povinen o tom neprodleně písemně informovat objednatel. Bude-li Poskytovatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem nebo číslo bankovního účtu poskytovatele uvedené na faktuře nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona o DPH, je objednatel oprávněn část kupní ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto částku bude snížena celková kupní cena a Poskytovatel obdrží kupní cenu bez DPH. Poskytovatel souhlasí a bere na vědomí, že shora uvedeným postupem bude zcela splněn závazek objednatel uhradit vyfakturovanou kupní cenu. V případě, že z důvodu porušení povinností vyplývajících ze zákona o DPH Poskytovatelem bude objednatel jako ručitel vyzván příslušným správcem daně k zaplacení dlužné částky DPH za poskytovatele, a to z jakéhokoliv důvodu, a tuto dlužnou částku DPH za něj uhradí, zavazuje se Poskytovatel uhradit objednateli tuto dlužnou částku do 30 dní ode dne, kdy k tomu bude ze strany objednatel písemně vyzván. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým

plátcem ve smyslu tohoto odstavce, má objednatel současně právo od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna.

5. Ujednání o vzájemné spolupráci

- 5.1. Objednatel zadává Poskytovateli požadavky na služby Podpory výhradně dle ustanovení odst. 3.6. této Smlouvy.
- 5.2. Pokud Poskyvatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele na méně než 4 hodiny času (včetně), zahájí neprodleně, nebo jinak po pohodě s Objednatelem, realizaci těchto prací a odhad jejich pracnosti uvede do elektronického systému Poskytovatele. Rozsah těchto prací se považuje za schválený Objednatelem.
- 5.3. Pokud Poskyvatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele, na více než 4 hodiny času, oznámí Objednateli odhadovaný objem prací na daném požadavku a vyžádá si písemný nebo elektronický souhlas Objednatele s rozsahem těchto prací. Tento souhlas Objednatele bude vždy uveden v elektronickém systému Poskytovatele jako komentář Objednatele k danému požadavku Objednatele.
- 5.4. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem při dodávce služeb Podpory, zejména mu včas poskytovat všechny potřebné podklady ke službám Podpory, provádět kontrolu Podpory a zpřístupnit mu technické zařízení, kde je umístěno Dílo nebo jiný předmět Podpory. Poskyvatel není povinen zkoumat pravdivost a vhodnost podkladů, k provedení Podpory. Za vady podkladů poskytnutých Objednatelem odpovídá Objednatel.
- 5.5. V případě, že Objednatel bude v prodlení se svými povinnostmi vyplývajícími mu ze spolupráce s Poskytovatelem, je Poskyvatel oprávněn prodloužit lhůtu k provádění Podpory a lhůty navazující o dobu, o kterou byl Objednatel v prodlení.
- 5.6. V případě, že Poskyvatel bude v prodlení v plnění svých povinností vyplývajících z této smlouvy, aniž by prodlení bylo způsobeno Objednatelem, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč, a to za každý den prodlení. Právo na náhradu škody vzniklé porušením povinností tím není dotčeno.
- 5.7. V případě, že podklady nejsou způsobilé pro realizaci služeb Podpory, vyzve Poskyvatel Objednatele, aby poskytl podklady ve formě způsobilé pro Podporu. V takovém případě platí, že Objednatel je v prodlení se svými povinnostmi.
- 5.8. Poskyvatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem při poskytování služeb Podpory, zejména od něho přebírat všechny potřebné podklady k Podpoře.
- 5.9. Poskyvatel se zavazuje, že na žádost Objednatele mu sdělí stav, v jakém jsou projekty a služby Podpory.

6. Oprávněné osoby

- 6.1. Každá smluvní strana jmenuje oprávněnou osobu, popřípadě jejího zástupce, která bude oprávněna činit veškeré úkony podle Smlouvy, nikoliv však změny a dodatky této Smlouvy, ledaže bude mít k provedení změny nebo dodatku Smlouvy zvláštní zmocnění od osoby oprávněné v těchto věcech jménem smluvní strany jednat.
 - 6.1.1. Za Poskyvatele: 
 - 6.1.2. Za Objednatele:
Za Objednatele zást.: 

- 6.2. Objednatel jmenuje jednu nebo více osob, které budou zajišťovat technickou spolupráci při Podpoře. V případě, že tato osoba nebude moci spolupracovat s Poskytovatelem, má Poskytovatel právo obrátit se na jinou osobu, která umožní provedení spolupráce.

7. Povinnost mlčenlivosti

- 7.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, zejména však o důvěrných informacích, které se dověděly v rámci spolupráce nebo plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby zabránily úniku důvěrných informací. Tím však není dotčeno plnění povinností Objednatele coby povinné osoby podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č.340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Za důvěrnou jsou považovány informace, které jsou za důvěrné druhou Smluvní stranou označeny před podpisem této Smlouvy nebo během její platnosti.
- 7.3. Poskytovatel za důvěrné informace a své obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku označuje ceník svých služeb.
- 7.4. Za důvěrné se nepovažují informace, které
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana právoplatně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle na vůli druhé strany a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po uzavření smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, která takové informace nezískala přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 7.5. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude dodržovat ochranná a bezpečnostní opatření Objednatele, v případě přístupu k technickým zařízením Objednatele.

8. Jina práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Poskytovatel je povinen počínat si při výkonu služeb Podpory a jiných službách s odbornou péčí.
- 8.2. Poskytovatel může pověřit třetí osobu činnostmi v rámci Podpory nebo může použít třetí osobu k Podpoře. V případě, že Poskytovatel plní své závazky pomocí třetích osob, odpovídá za její výkon, jako by Podporu prováděl sám.
- 8.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provedení plánovaných odstávek systému (např. z důvodu upgrade nebo z důvodu profylaxe). Dle možností jsou odstávky systému prováděny v době malého provozu. V případě nezbytnosti uskutečnit odstávku v Pracovních hodinách je Poskytovatel povinen o tomto informovat Objednatele nejpozději 30 minut před zahájením odstávky.
- 8.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď elektronickou poštou na adresu alespoň jedné oprávněné osoby dle čl. 6., osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 8.5. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument MS Office verze 2007 nebo vyšší PDF nebo v jiném předem dohodnutém formátu.

- 8.6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla nebo jiné adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 30 dnů od nabytí účinnosti této změny.

9. Odpovědnost za vady

- 9.1. Poskytovatel odpovídá za vady, které způsobil v rámci realizace služeb Podpory. Vadami se rozumí vady uvedené v Příloze č. 1., čl. 3.1. a čl. 3.3.
- 9.2. Lhůty pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady se řídí zákonnou úpravou nebo ujednáními této smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vzniknou působením vnějších okolností, které jsou nepředvídatelné a neovlivnitelné.
- 9.4. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené vadou produktů třetích stran a za vady vzniklé nežádoucím ovlivňováním produktů třetích stran.
- 9.5. Poskytovatel neodpovídá za právní vady Podpory, které vznikly nesplněním povinnosti Objednatele předat Poskytovateli podklady bez váznoucích práv třetích osob.
- 9.6. Objednatel je povinen Poskytovateli vadu Podpory písemně oznámit do 15 pracovních dnů ode dne, kdy vadu zjistil. V oznámení Objednatel uvede, v čem vadu (nebo vady) spatřuje, zda se jedná o vadu mající povahu porušení smlouvy a který z nároků, které mu vadou Podpory vznikly, volí. Je-li vada porušením smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat odstranění vady, nebo slevu z ceny Podpory.
- 9.7. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nedojde, a to na základě volby Objednatele podle bodu 9.6 obsahující požadavek na odstranění vady, k odstranění vady, která zcela či zčásti znemožňuje užívání Díla, či při výskytu většího množství ostatních vad v rozsahu 3. (tří) vad, je Objednatel oprávněn požadovat slevu z cenu díla, nebo od smlouvy odstoupit. Smluvní strany vylučují použití ust. § 2111 občanského zákoníku

10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se užijí ustanovení § 2894 a následující občanského zákoníku.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany se zavazují, že si budou bez zbytečného odkladu oznamovat všechny škody, které jim vznikly v souvislosti se Smlouvou.

11. Odpovědnost za prodlení

- 11.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 11.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. Platnost a účinnost smlouvy

- 12.1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou stran a účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. ve znění pozdějších předpisů
- 12.2. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí a je srozuměn se skutečností, že objednatel na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv znění pozdější předpisů, je povinen uveřejnit tuto smlouvu v registru smluv a dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, o této smlouvě a právním vztahu jí založeném může být povinen zpřístupnit či poskytnout všechny informace, které citované zákony nebo jiné právní předpisy z uveřejnění nebo zpřístupnění nevylučují
- 12.3. Smluvní strany se shodují, že zveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. zajistí Objednatel.
- 12.4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců od okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy dle odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**
- 12.5. Smlouva zaniká:
 - 12.5.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 12.5.2. písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně;
 - 12.5.3. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy některou ze smluvních stran.
- 12.6. Za podstatné porušení povinností ze Smlouvy se považuje zejména opakované nebo závažné porušení povinností poskytovat služby dohodnuté dle této Smlouvy, prodloužení s plněním závazků delším než jeden měsíc přes písemné upozornění na takové prodloužení, porušení povinností týkajících se nakládání s důvěrnými informacemi.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí právním řádem České republiky.
- 13.2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 13.4. V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 13.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží jedno vyhotovení.
- 13.6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou veškeré přílohy Smlouvy.

Přílohy:

- Příloha č. 1.: Specifikace služeb a ceny Podpory
- Příloha č. 2.: Schválené komunikační kanály
- Příloha č. 3.: Ceník Poskytovatele

Datum:

Datum: 1.6.2020

Za Objednatele:

Za Poskytovatel

Příloha 1: Specifikace služeb a ceny Podpory

1. Předmět podpory

- 1.1. Dílem dle této smlouvy je DMS eDoCat implementovaný Poskytovatelem na servery a v počítačové síti Objednatele. Předmětem Podpory jsou služby určené zejména, nikoli však výhradně, k podpoře provozu Díla.

2. Definice pracovních hodin

- 2.1. Za pracovní hodiny se pro účely Podpory dle této Smlouvy považuje doba od 9:00 do 17:00 v pracovních dnech (dále jen „Pracovní hodiny“).

3. Kategorizace Vad díla

- 3.1. Vadou dle tohoto článku se má na mysli vada Díla, která se projevuje jako změna vlastností, anebo chování Díla oproti dokumentaci, technické specifikaci, anebo oproti běžnému a v předchozím provozu ověřenému standardním vlastnostem, anebo chování Díla (dále jen „Vada“). Vadou produktu se má na mysli Vada, jejíž odstranění vede k zásahu do produktu eDoCat (dále jen „Vada produktu“).
- 3.2. Vadami, které se nepovažují za porušení smlouvy ze strany Poskytovatele, jsou:
 - 3.2.1. Nesprávné nebo nepovolené používání Díla.
 - 3.2.2. Jakékoliv modifikace Díla, mimo modifikace, které Poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.3. Jakékoliv modifikace struktur databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.4. Jakékoliv modifikace prostředí operačního systému, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Díla.
 - 3.2.5. Integrace Díla s jinými informačními systémy bez použití Poskytovatelem zveřejněných rozhraní Díla.
 - 3.2.6. Nesprávné nastavení Systému provedeného Objednatelem nebo dle chybných pokynů Objednatele.
 - 3.2.7. Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami.
 - 3.2.8. Opomenutí objednatel zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Dílo funkčně závislé.
 - 3.2.9. Pokud Objednatel, anebo jím pověřený dodavatel provede změny v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Díla.
 - 3.2.10. Používání zastaralých verzí Díla, které již nejsou podporovány.
 - 3.2.11. Poskytovatelem neschválené odstranění ochranných prvků nebo technologií chránících integritu Díla.
 - 3.2.12. Chyby informačních systémů třetích stran, které jsou mimo kontrolu Poskytovatele, např. operační systémy, databázové servery, internetové prohlížeče apod.
- 3.3. Vady, které se považují za porušení smlouvy, se rozlišují do následujících kategorií Vad:
 - 3.3.1. Do Vad kategorie A spadají požadavky na odstranění Vady, kdy zásadním způsobem nelze Dílo využívat, např. nelze se přihlásit, nelze dokument vložit anebo zobrazit, nelze spustit workflow apod.

- 3.3.2. Do Vad kategorie B spadají požadavky na odstranění Vady, kdy jsou uživatelé ve svých činnostech omezeni, ale hlavní části Díla jsou bez Vady, např. stav, kdy nefunguje přístup k reportu, nelze zobrazit náhled dokumentu apod.
- 3.3.3. Do Vad kategorie C spadají požadavky na odstranění drobných chyb uživatelského rozhraní, designu, překlepy, chyby umístění ovládacích prvků apod. Dále do kategorie C spadají Vady produktu, požadavky Objednatele na rozvoj díla, požadavky na vylepšení nebo změnu funkcionality apod.
- 3.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za Vady Díla dle odst. 3.2. V případě, že je diagnostikována Vada dle předchozí věty, neplatí pro Poskytovatele lhůty definované v odst. 4.1.
- 3.5. Kategorii Vady určuje Poskytovatel. V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Objednatelem shoda v kategorizaci požadavku, popř. Poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako Vadu dle bodu 3.3., postoupí se řešení Vady na úroveň Oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele dle čl. 6 této Smlouvy.
- 3.6. O způsobu řešení Vady rozhoduje Poskytovatel. V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Objednatelem shoda ve způsobu řešení požadavku, postoupí se řešení Vady na úroveň Oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele dle čl. 6 této Smlouvy.

4. Specifikace režimu podpory

- 4.1. Smluvní strany sjednávají služby Podpory v režimu lhůt dle následujícího odstavce:

	Vada kategorie A	Vada Kategorie B	Vada kategorie C
Garance odezvy	NBD ¹	NBD	Do 10 pracovních dní
Garance odstranění závady	NBD: uvedení do částečného provozu 5 pracovních dní: úplné odstranění	Úplné odstranění do 10 pracovních dní	Bez garance, popř. dle dohody Smluvních stran, popř. v souladu s release plánem

- 4.2. Odezvou dle odst. 4.1. se má na mysli doba, do které Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku doručeného Schváleným komunikačním kanálem dle Přílohy č. 2. této Smlouvy a zahájí jeho řešení.
- 4.3. Odstraněním závady dle odst. 4.1 se má na mysli uvedení Díla do stavu před výskytem Vady. Lhůty pro odstranění se začínají počítat okamžikem odezvy Poskytovatele na požadavek.
- 4.4. Před nahlášením Vad kategorií „A“ a „B“ je Objednatel povinen pro Poskytovatele zajistit zejména:
- 4.4.1. Funkční vzdálený přístup Poskytovatele k technickým prostředkům Objednatele.
- 4.4.2. Dostatečná přístupová práva pro pověřené pracovníky Poskytovatele k technickým prostředkům Objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení Vady.
- 4.4.3. Součinnost formou adekvátní dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Vady ze strany Objednatele.
- 4.4.4. Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin vzniku Vady a její následné řešení.

¹ NBD – Next Business Day

- 4.5. Lhůty definované v odst. 4.1. se Poskytovateli přerušují v následujících případech:
- 4.5.1. Pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
 - 4.5.2. Při neposkytnutí požadované součinnosti Objednatele Poskytovateli – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
 - 4.5.3. Rozhodnutím pověřené osoby Objednatele, poskytnuté Poskytovateli v písemné formě.
 - 4.5.4. Předáním písemné výzvy Poskytovatele k převzetí řešení Vady Objednatelem. Pokud není vyřešení Vady Objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - 4.5.5. Pověřený pracovník Objednatele je oprávněn se dohodnout s pověřeným pracovníkem Poskytovatele na jiném termínu vyřešení Vady, než je stanoven v této Smlouvě.
- 4.6. Pro účely písemného styku dle odst. 4.5. se za dostatečný považuje email zasláný na pověřenou osobu Objednatele, popř. Poskytovatele, anebo záznam v informačním systému ServiceDesk Poskytovatele, o kterém jsou pověřeni pracovníci Objednatele a Poskytovatele informováni prostřednictvím IS ServiceDesk.
- 4.7. Pokud není uvedeno jinak, jsou služby Podpory dostupné v Pracovních hodinách.
- 4.8. V ceně Podpory jsou obsaženy konzultační, analytické, vývojářské a grafické práce, práce systémového administrátora, práce spojené s řízením obchodního vztahu a projektovým řízením v celkovém objemu 8 hodin měsíčně, primárně určené k provádění profylaktických činností, dále činností souvisejících s požadavky Objednatele dle této Smlouvy.
- 4.9. Nevyčerpané předplacené hodiny v rámci měsíce se převádí do následujícího období, nejdéle však do následujících tří měsíců. Nevyčerpané předplacené hodiny po třech měsících propadají bez nároku Objednatele.
- 4.10. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli měsíčně výkaz vyčerpaných hodin.
- 4.11. Minimální účtovaný čas na položku je 15 minut.

5. Další služby Podpory

- 5.1. V rámci Podpory provozu Díla poskytuje Poskytovatel další služby zaměřené na řešení požadavků Objednatele i mimo kategorii Vady:
- 5.1.1. **Aktualizace Díla** – kterou se má na mysli průběžné uvolňování oprav a nových verzí Díla podle předběžného nezávazného plánu Poskytovatele. Služby Poskytovatele poskytované v souvislosti s Aktualizací Díla jsou hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.2. **Telefonická podpora** – spočívá v poskytování krátkých (zpravidla do 10 minut) telefonických konzultací pro podporu uživatelů. Je dostupná v Pracovních hodinách. Služby podpory jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Telefonické podpory Poskytovatele hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.3. **Osobní konzultace** – spočívá v poskytování konzultací pro podporu uživatelů za osobní účasti kompetentních osob ze strany Objednatele a Poskytovatele. Je dostupná v Pracovních hodinách. Služby podpory jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Poskytovatele dle tohoto odstavce hrazeny dle ceníku Poskytovatele.
 - 5.1.4. **Informační systém ServiceDesk** – umožňuje přístup Objednatele ke službám Poskytovatele prostřednictvím webové aplikace ServiceDesk. Je dostupná v režimu 24x7. Dostupnost služby ServiceDesk je zahrnuta v ceně služeb Podpory dle odst. 6.1.
 - 5.1.5. **Řešení drobných a speciálních požadavků Objednatele** – přístup Objednatele k těmto službám Poskytovatele se realizuje prostřednictvím všech běžně používaných

komunikačních kanálů. Služby dle tohoto odstavce směřují k uspokojení potřeby Objednatele zejména k dalšímu rozvoji Díla. Služby jsou dostupné v Pracovních hodinách. Služby jsou čerpány ze sjednané alokace dle odst. 4.8. Po vyčerpání alokace jsou služby Poskytovatele dle tohoto odstavce hrazeny dle ceníku Poskytovatele.

6. Cena za služby Podpory

- 6.1. Cena služeb Podpory dle této Smlouvy v Objednatelem zvolené variantě činí [REDACTED] Kč (slovy [REDACTED]) za každý kalendářní měsíc a nezahrnuje DPH.
- 6.2. Cena služeb provedených na základě zvláštních objednávek nad rámec objemu služeb sjednaného touto Smlouvou seřídí ceníkem poskytovatele dle Přílohy č. 3. k této smlouvě

Příloha 2: Schválené komunikační kanály

1. Kontaktní údaje pro hlášení servisních požadavků

- 1.1. Elektronický systém Poskytovatele pro hlášení a sledování požadavků na služby Podpory je přístupný na adrese <http://jira.onlio.com>. Uživatelské jméno a heslo bude dodáno oprávněné osobě dle této Smlouvy.
- 1.2. Emailová adresa na klientský servis Poskytovatele je [REDACTED]
- 1.3. Telefonický kontakt na klientský servis Poskytovatele je [REDACTED] a dostupný výhradně v pracovních hodinách.

Příloha 3: Ceník Poskytovatele

1. Ceník Poskytovatele

- 1.1. Veškeré zákaznické požadavky vyplývající z provozu DMS eDoCat jsou účtovány poměrnou částí sazby za 1 MD, pokud není v separátní objednávce stanoveno jinak.
- 1.2. Minimální účtovaná jednotka je 30 min.

Projektová cena 1 MD bez ohledu na kompetenci pracovníka	Cena
Sazba v rámci podepsané SLA	
Sazba nad rámec SLA při podepsané SLA	
Sazba bez podepsané SLA	