

Smlouva o servisní podpoře a rozvoji Ekonomicko - provozního systému

(dále jen „Smlouva“)

Objednatel:

Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě

Se sídlem: Partyzánské náměstí 2633/7, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

Zastoupen: Ing. Eduard Ježo, ředitel

IČ: 71009396

DIČ: CZ71009396

Státní příspěvková organizace, nezapsaná ve veřejném rejstříku

ID datové schránky: pubj9r8

Bankovní spojení: ČNB Ostrava

Číslo účtu: 3235761/0710

(dále jen „Objednatel“)

Zdravotní ústav se sídlem v
11.06.2020
ZU/15277/2020
listy:1 přílohy



zusoēs7a30ede0

Poskytovatel:

Solitea Business Solutions s.r.o.

Se sídlem: Sokolovská 695/11b, Karlín, 186 00 Praha 8

Zastoupen: Petr Franc MBA, MSc., jednatel

IČ: 64946274

DIČ: CZ64946274

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 42864

ID datové schránky: cbqmyxz

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 19-5527790267/0100

(dále jen „Poskytovatel“)

(nebo společně jako „smluvní strany“)

uzavírají tuto Smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele ze dne 17. 4. 2020, a to na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku na služby s názvem „**Servisní podpora a rozvoj Ekonomicko - provozního systému**“ zadanou podle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění, a nabídkou poskytovatele ze dne 13.5.2020.

1. Vymezení pojmů

Základní pojmy jsou stanoveny pro účely této smlouvy takto:

„**EPS**“ – Ekonomicko – provozní systém včetně manažerských výstupů a funkcí CRM:

- MS Dynamics AX 4.0 Enterprise Edition
- „Add-on“ moduly MS Dynamics AX 4.0
- Programové úpravy aplikace EPS

- Integrace EPS se systémem LABSYS v.6 a v.7.

„**Aplikační programové vybavení**“ (APV) – programové vybavení potřebné pro zabezpečení plynulého provozu EPS:

- MS Windows Server 2003
- MS SQL Server 2005 Standard Edition
- MS BizTalk Server 2006

Pojmy a vymezení základních činností:

„**Úroveň podpory (L1) – Zákaznická podpora.** Zajišťuje kontakt s koncovým uživatelem, zajišťuje správné zadávání a klasifikaci všech kategorií požadavků na podporu a řešení významného podílu těchto požadavků. Dále zajišťuje správnou evidenci chyb a požadavků na změny. Podpora L1 bude primárně z pohledu metodického (znalost a poskytování poradenství ve spojitosti s pracovními postupy, vnitropodnikovými procesy i legislativními pravidly) zajišťována přímo zaměstnanci objednatele.

„**Úroveň podpory (L2)**“ – řeší požadavky na podporu, které přesahují schopnosti běžné zákaznické podpory, zejména provádí rozbor požadavků, hledá příčinu chyby a podává profesionální vysvětlení/doporučení postupu. Je-li k vyřešení požadavku potřebná úprava produktu, předává ji na 3. úroveň podpory (L3). U požadavků na změnu provádí analytickou přípravu a odhad pracnosti. Nositelem řešení této úrovně je pracovník poskytovatele.

„**Úroveň podpory (L3)**“ – provádí požadované úpravy v řešení EPS podle zadání (realizuje změny v produktu). Zajišťuje zapracování těchto změn do příslušné verze produktu a ověření správnosti zapracování (otestování). Nositelem řešení této úrovně je pracovník poskytovatele.

„**Doba reakce**“ – doba, která uplyne od přijetí hlášení o vzniku vady nebo požadavku objednatelem na podporu systému poskytovatelem do doby zahájení řešení vady nebo požadavku.

„**Odstranění chyby**“ – obnovení plného užívání EPS. Za odstranění problému se považují i prokázaná zjištění chyby součástí řešení, které poskytovatel nedodává, prokázaná nutnost instalace současné verze nebo nasazení aktualizované verze aplikací/systémů, které poskytovatel nedodává, jakož i zjištěné vady dat a hodnot v číselnících zadané zaměstnanci objednatele.

„**Ohlášení chyby**“ – prokazatelné, dokumentované sdělení vzniku chyby poskytovateli, primárně prostřednictvím portálu zákaznické podpory poskytovatele. Pokud tento portál není dostupný, je za prokazatelné sdělení považováno zaslání mailu na stanovenou emailovou adresu. Telefonické sdělení je považováno za ohlášení pouze v případě nedostupnosti obou výše uvedených způsobů.

„**Požadavek na rozšíření/změnu systému (požadavek na změnu) - rozvoj**“ - požadavek na doplnění, rozšíření nebo změnu funkcionality, jdoucí věcnou povahou plnění nad rámec předmětu, případně rozsah schválených akceptačních a předávacích protokolů předmětu plnění.

„**Požadavek na podporu**“ – požadavek, k jehož dalšímu řešení je nutno vykonat další úkony umožňující rozhodnout, zda se jedná o požadavek na změnu, chybu nebo vysvětlení.

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je realizace servisní podpory a rozvoje Ekonomicko – provozního systému (dále jen "EPS") včetně manažerských výstupů a CRM. Zajištění provozu a rozvoje informačního systému EPS je specifikováno v níže uvedeném rozsahu.

2.2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě zajišťovat pro Objednatele provozní podporu uživatelskou podporu a údržbu EPS a dále rozvoj systému EPS (dále také společně jako „služby servisní podpory a rozvoje“) následujícím rozsahu:

- Provoz a údržba vlastního řešení EPS, a to včetně testovacího a školicího prostředí.
- Provádění implementace výrobcem vydaných oprav aplikačního programového vybavení, které jsou nezbytné pro bezproblémový provoz řešení EPS.
- Legislativní servis.
- Drobné změny konfigurace a nastavení, které nevyžadují programové úpravy.
- Odstraňování chyb a provozních problémů řešení EPS v rámci stanovených lhůt.
- Uživatelská podpora informačního systému EPS na úrovni L2 a L3.
- Poradensko-konzultační činnost.
- Realizace dodatečných funkčních požadavků na systém EPS – realizace změnových požadavků u implementovaných a rutinně spuštěných modulů.
- Realizace požadavků nad rámec zadání jednotlivých modulů a realizace požadavků na přípravu nových modulů a pokrytí nových agend.

2.3. Služba provozní podpory

se skládá z:

- a) technické podpory provozu a údržby vlastního EPS,
- b) řízení a nasazování nových a opravných verzí EPS, drobných změn konfigurace a nastavení, které nevyžadují programové úpravy,
- c) dohled nad provozem EPS,
- d) opravy chyb ve lhůtách a dle následujících parametrů pro úroveň poskytovaných služeb (dále jen „SLA“):

Kategorie chyby	Definice	Akce	Čas na akci	Pracovní doba
A	EPS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost EPS, u které není možné najít náhradní postup. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Název kategorie na portálu zákaznické podpory: „Bránící v provozu“	Reakční doba (zahájení řešení požadavku)	4 pracovní hodiny	Po-Pá, 7:00- 16:00
		Vyřešení požadavku	Do 1 pracovního dne (nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak)	

B	Funkčnost EPS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz, lze však najít náhradní postup, který nahrazuje původní funkčnost. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.	Reakční doba (zahájení řešení požadavku)	Do 1 pracovního dne	Po-Pá, 7:00- 16:00
	Název kategorie na portálu zákaznické podpory: „Nebránící v provozu“	Vyřešení požadavku	Do 3 pracovních dnů (nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak)	
C	Ostatní - drobné funkční vady, které nespádají do kategorií A anebo B. Název kategorie na portálu zákaznické podpory: „Ostatní funkční vady“	Reakční doba (zahájení řešení požadavku)	Do 5-ti pracovních dnů	Po-Pá, 7:00- 16:00
		Vyřešení požadavku	Do 20-ti pracovních dnů (nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak)	

Služby provozní podpory a garanci SLA parametrů budou fakturovány za měsíční paušál dle článku 9. bodu 9.2. písm. a) této Smlouvy.

2.4. Uživatelská podpora a údržba informačního systému EPS

a) Služba uživatelské podpory a údržby EPS bude realizována v rozsahu 180 hodin ročně, tj. v rozsahu 540 hodin po dobu trvání smlouvy a bude poskytována určenými uživateli na úrovni L2 a L3 za následujících podmínek:

- Uživatelská podpora v rozsahu L2 a L3 a společná údržba základního provozního prostředí bude poskytována v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hodin.
- Poradensko – konzultační činnost bude poskytována v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hodin.
- Legislativní servis zahrnující sledování změny legislativy s dopadem na podporovaný systém EPS a zpracování menších změn této legislativy do systému v rozsahu do 50 hodin na jednu legislativní změnu; změny, převyšující svou pracností uvedený časový limit, budou považovány, vykazovány a účtovány jako rozvoj EPS.

b) Služby v rámci uživatelské podpory a údržby EPS budou po odsouhlasení fakturovány za hodinovou sazbu dle článku 9. bodu 9.2. písm. b) této Smlouvy.

2.5. Rozvoj systému EPS

a) bude prováděn formou realizace dílčích úprav a nových funkcí spojených s rozvojem systému EPS v rozsahu blíže specifikovaném v zadávacích listech, které budou součástí příslušného záznamu učiněného do systému zákaznické podpory. Úpravy a nové funkce budou realizovány na základě poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení, cenové kalkulace a harmonogramu implementace, v rozsahu 300 hodin po dobu trvání smlouvy, avšak vždy na základě schválení těchto parametrů objednatelem.

b) Služby v rámci rozvoje budou po odsouhlasení fakturovány za hodinovou sazbu dle článku 9. bodu 9.2. písm. c) této Smlouvy.

Změny překračující svou pracností počet hodin v článku 2. bodu 2. 4. a bodu 2. 5., budou po odsouhlasení Objednatelům fakturovány Objednateli za hodinovou sazbu dle článku 9. bodu 9.2. písm. d), této Smlouvy.

3. Místo a způsob plnění

- 3.1. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Poskytovatele a sídlo Objednatelů: Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě, Partyzánské náměstí 2633/7, Moravská Ostrava.
- 3.2. Veškeré služby servisní podpory a rozvoje dle této smlouvy budou komunikovány a poskytovány v českém jazyce. Výjimku mohou tvořit originální aplikace (nebo jejich části), které jsou pro tyto služby využívány a jejichž lokalizace není možná. V takovém případě zajistí Poskytovatel pro tyto aplikace/části, potřebnou dokumentaci s českým překladem.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje provést a předat jednotlivá dílčí plnění Objednateli v souladu s touto Smlouvou.
- 3.4. Objednatel se zavazuje v souladu s touto Smlouvou řádně provedená jednotlivá dílčí plnění převzít a uhradit cenu podle této Smlouvy.
- 3.5. Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady vztahujícími se k dílčím plněním dle této Smlouvy, které obdržel nebo obdrží od Objednatelů, a písemně si vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.

4. Způsob plnění – zajištění provozu EPS

- 4.1. Poskytovatel je odpovědný za bezproblémový provoz EPS, přičemž se zavazuje zajišťovat:
 - a) opravy chyb dle SLA parametrů,
 - b) řízení a nasazování nových a opravných verzí EPS,
 - c) dohled nad provozem EPS,
 - d) legislativní servis zahrnující sledování změny legislativy s dopadem na podporovaný systém EPS a zapracování menších změn této legislativy do systému v rozsahu do 50 hodin na jednu legislativní změnu; změny, převyšující svou pracností uvedený časový limit, budou považovány, vykazovány a účtovány jako rozvoj EPS.
- 4.2. Ohlášení chyb zjištěných při provozu EPS je Objednatel povinen provádět:
 - a) primárně pomocí portálu zákaznické podpory poskytovatele na adrese: XXXXXXXXXXXX Přístup na portál zákaznické podpory bude nastaven všem uživatelům EPS, případně dalším uživatelům podle požadavků

Objednatel s tím, že zadávat nové incidenty mohou pouze zodpovědní zaměstnanci objednatel.

- b) v případě, že nebude možné z technických důvodů ohlásit chybu přes primární komunikační kanál (portál zákaznické podpory), bude dalším komunikačním kanálem předem stanovená emailová adresa: [REDAKCE]. v případech nedostupnosti komunikačních kanálů uvedených v předchozích dvou odrážkách, telefonicky na telefonní číslo [REDAKCE]

4.3. Lhůty uvedené v čl. 2. bodě 2.3. Smlouvy začnou běžet od ohlášení do systému zákaznické podpory, nebo – v případě nedostupnosti – dalším z kanálů této smlouvy. V případě, že je chyba ohlášena po pracovní době, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění problému začnou běžet od 7:00 hodin následujícího pracovního dne. Do lhůty na odstranění chyby se nezapočítává čas, kdy Poskytovatel čeká na součinnost Objednatel.

4.4. Zajištění provozu EPS se nevztahuje na chyby způsobené:

- konfigurací zařízení Objednatel, která je v rozporu s požadavky uvedenými v dokumentaci k EPS platné k jeho aktuální verzi na provozním prostředí Objednatel,
- zavírováním nezávislým Poskytovatelem,
- pochybením obsluhy a užíváním EPS v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k EPS platné k jeho aktuální verzi na provozním prostředí Objednatel a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
- užitím vlastních programových komponent Objednatel, přímým zásahem do zdrojových souborů EPS nebo dat mimo příslušné dílo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatel,
- komponenty-EPS, které jsou v odpovědnosti Objednatel,
- chybou dat primárních datových zdrojů, z nichž byla prováděna migrace, chybou dat v uživatelsky plněných číselnících a chybou dat integrovaných externích aplikací.

4.5. Za chybu EPS nelze považovat takovou chybu, kterou nelze doložit prokazatelným opakovaným postupem navození, případně dokumentací, která tuto chybu popisuje (např. otisk obrazovky s detailem chybového hlášení).

5. Podmínky plnění předmětu smlouvy

5.1. Objednatel bude na základě této Smlouvy pověřovat Poskytovatel pracemi dle potřeby rozvoje EPS. Požadavky na změny a požadavky na rozšíření řešení EPS budou zadávány Poskytovateli prostřednictvím portálu zákaznické podpory poskytovatel. Postup prací a průběžné výsledky budou sledovány a vyhodnocovány na kontrolních dnech. Trvání každé etapy bude stanoveno v portálu zákaznické podpory poskytovatel.

5.2. Záznam v portálu zákaznické podpory poskytovatel musí obsahovat:

- a) přesnou specifikaci požadavku Objednatel,
- b) očekávaný výstup,
- c) kalkulaci pracnosti realizace stanovenou Poskytovatelem,

- d) požadovaný termín předání dílčího plnění,
- e) verifikaci pracnosti a požadovaného termínu realizace Objednatelem.

5.3. Plnění předmětu Smlouvy dle čl. 2. Poskytovatelem bude realizováno v termínech dle samostatných záznamů v portálu zákaznické podpory poskytovatele nebo dle příslušných Zadávacích listů.

6. Součinnost smluvních stran

6.1. Kontaktní osoby za Objednatele i Poskytovatele pro řešení otázek týkajících se předmětu servisní podpory jsou:

a) za Poskytovatele

[REDACTED],

b) za Objednatele

[REDACTED]

6.2. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.

6.3. Objednatel je v rámci zajištění provozu APV povinen zajistit:

- a) agendoví garanti musí mít pravomoc rozhodovat o způsobu řešení opravy,
- b) objednatel je povinen povolit přístup (fyzický, vzdálený) k informačním a komunikačním technologiím, na kterých je provozován EPS,
- c) Objednatel je povinen spolupracovat při vyjednávání potřebné součinnosti s dodavateli spolupracujících systémů,
- d) umožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele na jeho žádost na příslušná pracoviště Objednatele,
- e) umožnění přístupu Poskytovatele na jeho žádost k údajům vztahujícím se k plnění Smlouvy,
- f) předání podkladů a informací potřebných k dílčímu plnění na žádost Poskytovatele,
- g) umožnění přístupu do prostředí zabezpečeným připojením v rámci dalšího rozvoje EPS,
- h) zajištění oponentury na žádost Poskytovatele (odsouhlasení, případně zpracování připomínek) k dílčím výstupům týkajícím se rozvoje EPS dle čl. 2. bodu 2.5 této smlouvy.

6.4. V případech, kdy Poskytovatel pro plnění dle této smlouvy bude potřebovat ověřit funkčnost software na ostrých datech Objednatele, Objednatel souhlasí s přenosem ostrých dat na testovací prostředí EPS pro potřeby testování.

6.5. Pokud Objednatel nebude postupovat v součinnosti s Poskytovatelem a nezajistí Poskytovateli podmínky uvedené v čl. 6., vyhrazuje si Poskytovatel právo na změnu termínu plnění či pozastavení prací s dočasným rozpuštěním vývojového týmu Poskytovatele.

- 6.6.** Kontaktní osoby jsou oprávněné vzájemně komunikovat, protokolárně převzít dílo rozvoje EPS dle čl. 2. bodu 2.5. této Smlouvy a vyjadřovat se k průběhu plnění předmětu Smlouvy, včetně specifikace nedostatků a podepisovat protokoly podle Smlouvy.
- 6.7.** Jako doklad o řádném předání a převzetí dílčího plnění čl. 5. této smlouvy bude provedena akceptace záznamu požadavku v portálu zákaznické podpory poskytovatele Objednatel. Akceptační proces je upraven čl. 7. této Smlouvy.
- 6.8.** Poskytovatel nastaví zálohovací procedury EPS na systémech Objednatele, tak aby byl schopen z vytvořených záloh vždy obnovit plně funkční systém. Objednatel je povinen zajistit dostatečné úložiště a umožnit Poskytovateli přístup k zálohovaným datům.

7. Akceptace

- 7.1.** Akceptace je proces předávání každého dílčího výstupu EPS dle čl. 2. bodu 2.5. této Smlouvy. Je zakončena akceptací v systému portálu zákaznické podpory poskytovatele, ve kterém Objednatel potvrdí splnění veškerých závazků vyplývajících z této smlouvy. Akceptace v portálu zákaznické podpory poskytovatele potvrzuje předání dílčích částí do provozu a zahájení záruční doby.
- 7.2.** Před zahájením akceptace předá Poskytovatel Objednateli dílčí plnění dle dohody v testovací či provozní verzi. Objednatel bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů) provede testování a předá Poskytovateli případné připomínky formou doplnění příslušného záznamu v portálu zákaznické podpory poskytovatele. Poskytovatel tyto připomínky začlení do finální verze, která bude podkladem pro akceptaci a pro řízení o předání a převzetí dílčího plnění.
- 7.3.** Potvrzení o převzetí dílčího plnění:
- a) každé dílčí plnění Smlouvy podléhá převzetí ze strany Objednatele,
 - b) převzetí bude provedeno dohodnutým způsobem v portálu zákaznické podpory poskytovatele (nastavením stavu „akceptováno/neakceptováno“),
 - c) Pokud dílčí plnění bude obsahovat vady, Objednatel uvede popis těchto vad do příslušného záznamu v portálu zákaznické podpory poskytovatele,
 - d) Poskytovatel je povinen tyto vady odstranit,
 - e) do doby, než Poskytovatel vady odstraní, považuje se dílo za nepředané,
 - f) dílo se považuje za předané ve chvíli, kdy Objednatel nastaví příslušný záznam v portálu zákaznické podpory poskytovatele na stav „akceptováno“.

8. Podmínky užívání díla

- 8.1.** Naplňuje-li předmět dílčího plnění či některá jeho část znaky autorského díla, je součástí předaného plnění podle čl. 2. této Smlouvy i poskytnutí licence Objednateli k užití tohoto díla. Jedná se o licenci nevýhradní, v rozsahu časově, množstevně a územně neomezeném, a to jak k vytvořenému autorskému dílu jako celku i k jednotlivým jeho částem, v rozsahu ke všem známým způsobům užití díla, zejm. umožňujícím změnu, doplňování a rozšiřování

autorského díla, spolu s právem udílení podlicencí. Poskytovatel uzavřením Smlouvy uděluje Objednateli písemný souhlas k případnému postoupení licence. Objednatel je oprávněn umožnit užívání autorského díla (licence) též osobám, které mají s Objednatelem společnou ovládající osobu. Cena licence je zahrnuta v ceně plnění a zahrnuje i vyrovnání za právo autora na přiměřenou dodatečnou odměnu.

- 8.2.** Poskytovatel prohlašuje, že jednotlivá dílčí plnění nemají žádné právní vady, zejména že nejsou zatížena žádnými právy třetích osob k duševnímu vlastnictví. Uplatní-li třetí osoba své právo k jakémukoliv dílčímu plnění vyplývajícího z této Smlouvy, nese Poskytovatel odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 8.3.** Poskytovatel prohlašuje, že veškerá práva třetích osob, které se na tvorbě díla podílely v pracovním, služebním nebo obdobném poměru, jsou nebo budou vypořádána tak, aby tyto osoby nemohly uplatnit svá případná autorská práva proti Objednateli.
- 8.4.** Veškeré písemné dokumenty, které Poskytovatel na základě naplnění předmětu Smlouvy pro Objednatele vypracuje, jsou určeny pouze pro potřeby Objednatele, včetně prezentace jeho činnosti. Bez souhlasu Poskytovatele není dovoleno dokumenty upravovat nebo nad rozsah stanovený v předchozí větě zveřejňovat, nestanoví-li právní předpis jinak.
- 8.5.** Pro případ ukončení podnikatelské činnosti Poskytovatele v oblasti počítačových programů nebo pro případ úpadku Poskytovatele, Poskytovatel tímto Objednateli uděluje bezplatnou a výhradní licenci k užívání, modifikování, přizpůsobování a zdokonalování zdrojového kódu předaného řešení.

9. Cena

- 9.1.** Celková cena předmětu plnění za dobu trvání Smlouvy činí 2 296 500 Kč bez DPH (slovy dvěmilionydvěstědevadesátšesttisícipětset). Sazba DPH činí 21%. Celková výše DPH činí 482 290 Kč (slovy čtyřistaosmdesátdvatisícdevěstědevadesát). Celková cena předmětu plnění včetně DPH činí 2 778 790 Kč (slovy dvěmilionysedmsetšedesátosmtisícšedsmsetdevadesát) a jedná se o cenu konečnou, nejvýše přípustnou.
- 9.2.** Cena služeb servisní podpory a rozvoje se sjednává takto:
 - a) Paušální poplatek za službu provozní podpory a garanci SLA parametrů dle čl. 2. bodu 2.3. se sjednává ve výši 23 000 Kč bez DPH/měsíc;
 - b) Služby uživatelské podpory a údržby EPS dle čl. 2. bodu 2.4., která zahrnuje 180 hodin ročně (tj. 540 hodin po dobu trvání Smlouvy), odpracovaných v rámci společné údržby základního provozního prostředí, poradensko – konzultační činnosti a legislativního servisu v rozsahu do 50 hod./1 legislativní změna, se sjednává ve výši hodinové sazby 1 650 Kč bez DPH;
 - c) Cena za plnění rozvoje dle čl. 2. bodu 2.5. v rozsahu 300 hodin po dobu trvání Smlouvy se sjednává ve výši hodinové sazby 1 650 Kč bez DPH;

- d) Hodinová sazba nad rámec časových limitů dle písm. b) a c) se sjednává ve výši 1 650 Kč bez DPH.
- 9.3.** Objednatel se touto Smlouvou nezavazuje vyčerpat sjednaný počet hodin za dobu trvání této Smlouvy. Smluvní strany dohodly možnost převodu nevyčerpaných hodin dle čl. 2 bodu 2.4. písm. a) do následujících období nebo pro případ přečerpání počtu hodin v jednom roce převod hodin z následujících období.
- 9.4.** Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s plněním této Smlouvy.
- 9.5.** K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 9.6.** Objednatel se zavazuje za podmínek touto Smlouvou stanovených zaplatit za řádně poskytnuté služby dle čl. 9. bodu 9.2. písm. a) a dle skutečně odpracovaných hodin čl. 9. bodu 9.2. písm. b), c) a d) dohodnutou cenu.

10. Platební podmínky

- 10.1.** Cena za poskytování služeb servisní podpory a rozvoje bude zaplacená na základě faktur vystavených Poskytovatelem k poslednímu dni každého měsíce. Faktura musí být Objednateli doručena do patnácti pracovních dnů ode dne jejího vystavení.
- 10.2.** Faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy a údaje podle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí být doručena Objednateli.
- 10.3.** Přílohou každé faktury musí být měsíční výkaz provedené práce, schválený Objednatелеm.
- 10.4.** V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti podle předchozích dvou odstavců nebo bude faktura v rozporu s přílohami, je Objednatel oprávněn ji vrátit se zdůvodněním Poskytovateli k doplnění. V takovém případě začne Objednateli běžet nová lhůta splatnosti faktury doručením opravené faktury Objednateli.
- 10.5.** Splatnost faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 10.6.** V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. 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 ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto částku bude ponížena celková cena a Poskytovatel obdrží cenu bez DPH. Poskytovatel souhlasí a bere na vědomí, že shora uvedeným postupem je zcela splněn závazek Objednatele uhradit vyfakturovanou 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 Objednatele, 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 Objednatele 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.

10.7. Objednatel neposkytuje zálohy.

11. Odpovědnost za vady a záruka za jakost

- 11.1.** Plnění, které obsahuje vady, není řádným plněním. Objednatel může převzít i plnění obsahující vady nebránící jeho řádnému a bezpečnému užívání; tím nejsou dotčena jeho práva z vad. V případě, že dílčí plnění je vadné, je Poskytovatel povinen začít s odstraňováním vad nejpozději do 2 dnů od dne, kdy byl o vadě uvědomen, nedojde-li k dohodě o jiném termínu. Není-li určen jiný termín, platí, že Poskytovatel je povinen vady odstranit bezodkladně, nejdéle do 10 dnů.
- 11.2.** V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady uvedené v záznam portálu zákaznické podpory poskytovatele ve sjednané době nebo pokud před jejím uplynutím sdělí Poskytovatel, že vady neodstraní, je Objednatel oprávněn vadu odstranit sám s tím, že náklady, které mu takovýmto odstraněním vzniknou ponese Poskytovatel.
- 11.3.** Volba nároků z odpovědnosti za vady plnění jakož i volba způsobu, kterým mají být zjištěné vady odstraněny, náleží výhradně Objednateli, který je bez ohledu na charakter vady a závažnost porušení smlouvy výskytem vady vždy oprávněn:
- a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního plnění za plnění vadné,
 - b) a požadovat odstranění právních vad,
 - c) požadovat odstranění vad opravou, jestliže vady jsou opravitelné,
 - d) požadovat přiměřenou slevu z ceny,
 - e) odstoupit od Smlouvy.
- 11.4.** Poskytovatel poskytuje na jednotlivé dílčí plnění rozvoje dle čl. 2. bodu 2.5. smlouvy záruku za jakost v délce 24 měsíců ode dne akceptace.
- 11.5.** Vady, které v záruční době budou zjištěny, je Poskytovatel povinen odstranit v místě předání na své náklady, ve lhůtě 30 dní ode dne uplatnění reklamace Objednatelem.
- 11.6.** Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny Objednatelem nebo neoprávněným zásahem třetí osoby nebo hardwarem či softwarem třetích stran.
- 11.7.** Objednatel je povinen oznámit vady díla vzniklé v záruční době Poskytovateli bez zbytečného odkladu pomocí systému portálu zákaznické podpory poskytovatele.

- 11.8.** Záruční vady jsou Poskytovatelem odstraňovány bezplatně. Vady zjištěné po uplynutí záruční doby jsou hrazeny Objednatelem za hodinovou sazbu uvedenou v čl. 9. bodu 9.2. písm. b) a v případě vyčerpání hodinového limitu podle bodu 9.2. písm. d).

12. Utajení informací

- 12.1.** Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství Poskytovatele a byly za takové Poskytovatelem prokazatelně označeny. Obchodním tajemstvím však nejsou a nemohou být informace obsažené v této Smlouvě.
- 12.2.** Smluvní strany se zavazují, že při plnění této Smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob – subjektu údajů v souladu s pravidly stanovenými v nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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 se zákonem č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.3.** Poskytovatel zachová mlčenlivost o osobních údajích osob činných v rámci Objednatele, o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděl. Ke stejné povinnosti zaváže rovněž své zaměstnance a spolupracující osoby.
- 12.4.** Poskytovatel je však povinen poskytnout na žádost Objednatele informace o skutečnostech nezbytných pro další činnosti prováděné pro Objednatele třetími osobami, pokud tyto činnosti budou souviset s výsledky činnosti Poskytovatele.
- 12.5.** Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 12.6.** Smluvní strany jsou povinny zajistit mlčenlivost o předmětných informacích způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací.
- 12.7.** V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je strana, která povinnost porušila, povinna o této skutečnosti neprodleně informovat druhou stranu.
- 12.8.** V případě porušení této povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši až 50.000, - Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 12.9.** Za porušení této povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 12.10.** Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.

13. Ukončení smlouvy

- 13.1.** Od této Smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto Smlouvou. Důvodem k odstoupení je podstatné porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delší než 60 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností Objednatelem se považuje zejména prodlení Objednatele v úhradě faktur vystavených Poskytovatelem podle této smlouvy delší než 60 dnů.
- 13.2.** Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupením tato smlouva zaniká s účinkem do budoucna.
- 13.3.** Každá smluvní strana je oprávněna rovněž vypovědět tuto Smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

14. Smluvní pokuta

- 14.1.** V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené zákonným předpisem.
- 14.2.** Právo na vymáhání úroků z prodlení nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.
- 14.3.** Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s nedodržením lhůt dle článku 2. bodu 2.3., a to:
- a) ve výši 3 000,- Kč bez DPH za každý započatý jeden den nad lhůtu pro vyřešení požadavku v případě chyb kategorie A v každém jednotlivém případě,
 - b) ve výši 1 000,- Kč bez DPH za každý započatý den nad lhůtu pro vyřešení požadavku v případě chyb kategorie B v každém jednotlivém případě,
 - c) ve výši 500,- Kč bez DPH za každý započatý den nad lhůtu pro vyřešení požadavku v případě chyb kategorie C v každém jednotlivém případě.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1.** Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 měsíců.
- 15.2.** Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.3.** Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Adresy, jména pracovníků smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením; smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených

údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit veškeré škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.

- 15.4.** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.5.** Poskytovatel dále souhlasí a je srozuměn se skutečností, že Objednatel může být na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění, povinen uveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv nebo o této smlouvě a právním vztahu jí založeném zpřístupnit či poskytnout všechny informace, které citované zákony nebo jiné právní předpisy z uveřejnění nebo zpřístupnění nevylučují.
- 15.6.** Smluvní strany se shodují, že zveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 15.7.** Tato Smlouva je vyhotovena ve stejnopise v elektronické podobě.
- 15.8.** Veškeré závazkové vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, popřípadě zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále je „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů v platném znění. Smluvní strany výslovně vylučují použití ust. § 1765, § 2112, § 2611 občanského zákoníku.
- 15.9.** Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich vážnou a svobodnou vůli, že smluvní projevy jsou dostatečně určité a srozumitelné a že Smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu s celým obsahem Smlouvy ji podepisují oprávnění zástupci obou smluvních stran.

V Ostravě dne

V Praze dne

Ing.
Eduard
Ježo

Digitálně
podepsal Ing.
Eduard Ježo
Datum:
2020.06.12
08:44:15 +02'00'

za Objednatele

Ing. Eduard Ježo

Ředitel Zdravotního ústavu se sídlem v
Ostravě

Digitálně
podepsal [redacted]
Datum:
2020.06.10
15:53:14 +02'00'

Jednatel Solitea Business Solutions