

Číslo Objednatele:

ZSM-60/OVZ-2020

Systemové číslo na profilu zadavatele:

N006/20/V00019815

„Smlouva o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS“



ZAŘÍZENÍ SLUŽEB PRO MINISTERSTVO VNITRA
STÁTNÍ PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra

se sídlem Přípotoční 300/12, 101 00 Praha 10,

IČO: 67779999,

DIČ: CZ67779999,

Datová schránka: iazgiwe

Bankovní spojení: ČNB Praha,

Číslo účtu: 30320881/0710,

Zastoupené: Mgr. Romanem Švejdou, DiS, MPA, ředitelem,

na straně jedné (dále též jen „Objednatel“)

číslo smlouvy: ZSM-60-17/OVZ-2020

a

LAURYN s.r.o.

se sídlem/místem podnikání: Pardubice-Staré Čívce, Přeloučská 255, PSČ 53006

IČO: 60113685,

DIČ: CZ60113685,

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,

oddíl: C, vložka 45128,

Bankovní spojení: ČSOB a.s., č. účtu: 158966008,

Zastoupená: Ing. Radek Lauryn – jednatel, Ing. Štěpán Lauryn – jednatel,

na straně druhé (dále též jen „Zhotovitel“)

(obě výše uvedené strany společně dále též jen „Smluvní strany“ či jednotlivě jako „Smluvní strana“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS

dle § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále též jen „Smlouva“) následujícího znění:

1. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je příspěvkovou organizací zřízenou Zřizovací listinou vydanou Ministerstvem vnitra ČR, č.j. N-1337/97 dne 8. 12. 1997, ve znění pozdějších dodatků, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel je osobou provozující lázeňská zařízení, přičemž na základě seznámení se s funkcionalitami IS L-BIS má zájem, aby Zhotovitel poskytoval průběžnou podporu pro tento software na zařízení Objednatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 1.3. Objednatel zadal, jakožto veřejný zadavatel ve smyslu ustanovení § 4 odst. 1 písm. c) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, veřejnou zakázku malého rozsahu č.j.: ZSM-60/OVZ-2020 s názvem „**Provozní podpora a údržba IS L-BIS**“. (dále jen „Veřejná zakázka“). Nabídka Zhotovitele, splnila veškeré stanovené požadavky Objednatele uvedené v zadávací dokumentaci a podmínky zákona o zadávání veřejných zakázek.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že je subjektem podnikající mj. v oblasti poskytování služeb podpory vlastního software IS L-BIS, který je informačním systémem určeným pro lázeňská, rehabilitační a jiná zdravotní zařízení pro správu provozní agendy takových zařízení a vlastní veškerá oprávnění, jež jsou dle právních předpisů platných v České republice nutná k provedení předmětu této Smlouvy specifikovaného v čl. 2. této Smlouvy.
- 1.5. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně a včas plnit závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli služby provozní podpory a údržby k informačnímu systému L-BIS („IS L-BIS“).
- 2.2. Služby podpory a údržby zahrnují:
 - a) Řešení provozních požadavků vzniklých při užívání IS L-BIS u Objednatele, tj. odstraňování prokazatelných nefunkčností IS L-BIS.
 - b) Poskytování technické pomoci formou konzultací Objednateli při řešení provozních požadavků vzniklých při užívání IS L-BIS telefonicky, e-mailem, formou vzdáleného připojení tak, aby bylo zajištěno bezproblémové užívání IS L-BIS, bude-li to vyžadovat situace, osobně v místě příslušného zařízení Objednatele na adrese viz 3.1.
 - c) Poskytování ostatních služeb, souvisejících s užíváním IS L-BIS, jako jsou analýzy, projekty, programátorské práce, datové převody, školení, konzultace a další činnosti v dohodnutém rozsahu.

- d) Provádění legislativního upgrade IS L-BIS na poslední verzi. Upgrade IS L-BIS je realizován dle potřeby v návaznosti na legislativní změny. Do legislativního upgrade systému L-BIS nespadá vytvoření nového subsystému, modulu nebo funkčnosti IS L-BIS.
- e) Provádění funkčního upgrade (vývoj nových funkcí) IS L-BIS v dohodnutém rozsahu.
- f) Vypracování servisní měsíční zprávy, která bude obsahovat přehled všech realizovaných činností v daném měsíci.
- g) Provádění dalších prací na IS L-BIS, jejichž obsah bude vyplývat z provozních potřeb Objednatele.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Zhotovitel bude realizovat servisní návštěvy a zásahy v lázeňských domech Objednatele telefonicky, e-mailem, dálkovým přístupem, nebo osobně. Formu realizace určí Zhotovitel s ohledem na povahu a závažnost Provozního požadavku vyžadujícího servisní návštěvu nebo zásah.

Adresy lázeňských domů, kde se budou realizovat servisní návštěvy a zásahy:

LD Tosca – Moravská 220/8, 360 01 Karlovy Vary

LD Luna – Národní 14/13a, 351 01 Františkovi lázně

LD Hubert – Antonína Václavíka 205, 763 26 Luhačovice-Pozlovice

4. CENA

- 4.1. Cena za poskytované služby je stanovena na základě jednotkových cen za poskytované Služby v Příloze č. 2 této Smlouvy („Cenová nabídka“) závaznou cenovou nabídkou včetně rámce služeb zahrnutých v měsíčním paušálu a činí:

- a) celkem bez DPH **1 987 680,- Kč**

(slovy: jedenmilióndevětsetosmdesátšesttisícšestsetosmdesát korun českých),

- b) DPH 21 % ve výši **417 412,80 Kč**

(slovy: čtyřístasedmnácttisícčtyřístadvánáct korun českých a osmdesát haléřů),

- c) celkem včetně DPH **2 405 092,80 Kč**

(slovy: dvamiliónyčtyřístapěttisícdevadesát dva korun českých a osmdesát haléřů).

- 4.2. Cena za konzultace k IS L-BIS nad rámec měsíčního paušálu bude určena na základě počtu skutečně odpracovaných hodin pracovníky Zhotovitele a na základě použití hodinové sazby dle Cenové nabídky, Příloha č. 2

- 4.3. Cena za dálkovou správu nad rámec měsíčního paušálu bude stanovena stejným způsobem jako v článku 4.2 Smlouvy s tím, že bude evidován skutečně strávený čas Zhotovitele, který bude doložen při fakturaci. Příloha č. 2
- 4.4. Cena za funkční upgrade IS L-BIS nad rámec služeb měsíčního paušálu bude stanovena dle Cenové nabídky. Příloha č. 2
- 4.5. Cena za vypracování servisní měsíční zprávy je součástí měsíčního paušálu. Zpráva bude obsahovat přehled všech realizovaných činností Zhotovitele v daném měsíci.
- 4.6. V případě požadavku na služby Zhotovitele dle odstavce 2.2 bude cena účtována hodinovou sazbou dle Přílohy č. 2.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Objednatel je povinen zaplatit za poskytování služeb podpory a údržby dle této Smlouvy Zhotoviteli cenu, a to na základě faktur vystavených Zhotovitelem měsíčně za předcházející měsíc. Zhotovitel vystaví faktury za poskytnuté služby nejdříve ke dni poskytnutí služby či uskutečnění zásahu, nejpozději však do 5 dnů od poskytnutí služby či uskutečnění zásahu. Přílohou faktury bude akceptační protokol provedených služeb, oboustranně podepsaný oprávněnými osobami.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že Faktura za dodané služby je splatná do třiceti (30) dnů ode dne prokazatelného doručení řádně a oprávněně vystavené Faktury Zhotovitelem Objednateli, včetně akceptačního protokolu potvrzeného Objednatelem. V případě, že Faktura neobsahuje všechny náležitosti daňového a účetního dokladu nebo k ní není připojen potvrzený akceptační protokol, a pokud účet uvedený na Faktuře nebude uveden v registru plátců DPH, splatnost Faktury neběží. Objednatel je oprávněn Fakturu vrátit s tím, že splatnost počíná běžet znovu v celé délce od okamžiku doručení bezvadné Faktury Zhotovitele Objednateli.
- 5.3. Pokud Objednatel dvakrát za sebou (za dva po sobě následující měsíce) neuhradí fakturovanou částku stanovenou dle této Smlouvy v termínu stanoveném dle článku 5.2. této Smlouvy, má Zhotovitel právo pozastavit poskytování služeb dle této Smlouvy až do doby úplného zaplacení všech dlužných částek.
- 5.4. Originály faktur budou vystaveny Zhotovitelem řádně a včas, v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, v platném znění.
- 5.5. Faktura bude mít zákonné náležitosti daňového a účetního dokladu a bude doručena vždy ve dvojím (2) vyhotovení na adresu sídla Objednatele nebo v jednom (1) vyhotovení prostřednictvím elektronické pošty na adresu faktury_dms@zsmv.cz, pokud Faktura splňuje ustanovení zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.6. Faktura bude Objednatelem uhrazena Zhotoviteli vždy bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 5.7. Smluvní strany se dohodly, že na cenu nebudou poskytovány zálohy.

- 5.8. Smluvní strany se dohodly, že na dodané služby bude vystavena samostatná Faktura. Zhotovitel respektuje požadavek (zásadu) Objednatele, že k jedné Objednávce může být v případě potíží s plněním této Objednávky vystaveno více faktur, ale je nepřipustné vystavení jedné faktury na základě více Objednávek.

6. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

6.1. Zhotovitel je povinen:

- a) poskytovat služby dle této Smlouvy v dohodnutém rozsahu a za podmínek této Smlouvy;
- b) dodržovat vnitřní pokyny a směrnice Objednatele, které souvisí s provozem IS L-BIS a s pohybem Zhotovitele v prostorách a zařízeních Objednatele, a to za předpokladu, že s těmito vnitřními pokyny a směrnicemi Objednatele byl Zhotovitel předem řádně seznámen;
- c) informovat Objednatele o aktuálních i předvídatelných Provozních požadavcích zjištěných v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy;
- d) na vyžádání Objednatele poskytnout úplné informace o realizaci služeb podpory a údržby dle této Smlouvy.
- e) bezplatně odstranit chyby, které vznikly v důsledku jeho činnosti z titulu práv z vadného plnění
- f) při každé návštěvě u Objednatele se hlásit osobně u osob, s nimiž je návštěva sjednána, v případě jejich nepřítomnosti či nedostupnosti u jejich pověřených zástupců. Jména osob, u kterých se mají pracovníci Zhotovitele hlásit, jim budou předem oznámena Objednatelem.

6.2. Zhotovitel je oprávněn:

- a) odmítnout úpravy IS L-BIS, které by vedly k omezení jeho funkčnosti;
- b) požadovat od Objednatele poskytnutí potřebných informací a součinnost ze strany pověřených pracovníků Objednatele při realizaci služeb zahrnutých v této Smlouvě a Objednatel je povinen takové informace a součinnost poskytnout.

6.3. Objednatel je povinen:

- a) poskytnout součinnost při realizaci služeb ve smyslu této Smlouvy. Zejména se jedná o umožnění přístupu k prostředkům výpočetní techniky a poskytování pravdivých informací o provozu a Provozních požadavcích;
- b) vytvořit vhodné podmínky pro práci pověřených pracovníků Zhotovitele;
- c) zajistit plnou funkčnost technických prostředků v takové kvalitě, aby mohl Zhotovitel bez omezení plnit služby podpory;

- 6.4. Žádná Smluvní strana nebude po dobu trvání této Smlouvy a dále po dobu jednoho (1) roku po jejím ukončení nabízet zaměstnání zaměstnancům či pracovníkům druhé Smluvní strany, a tyto zaměstnance či pracovníky u sebe nezaměstná a neuzavře s nimi pracovní právní ani jiný obdobný poměr či vztah podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, nebo Občanského zákoníku bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 6.5. Za zaměstnance či pracovníka Smluvní strany se pro účely této Smlouvy považuje osoba, která byla zaměstnána u této Smluvní strany nebo byla s touto Smluvní stranou v obdobném smluvním vztahu v době platnosti této Smlouvy nebo v této době pracovní nebo jemu obdobný poměr či vztah ukončila.
- 6.6. Návštěva a činnosti s ní spojené budou realizovány v dohodnutém termínu a budou při ní přítomni pověřeni pracovníci Zhotovitele a pověřený pracovník (pracovníci) Objednatele. V případě, že Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost pro určení termínu, tj. zejména bude bezdůvodně odmítat termíny navržené Zhotovitelem, ke lhůtám dle článku 10.5 této Smlouvy se nepřihlíží.
- 6.7. Zhotovitel se zavazuje zajistit stanovené činnosti formou servisních návštěv, které budou upřesněny zástupcem pro jednání ve věcech technických za Objednatele před realizovanou servisní návštěvou, dostatečným počtem pracovníků.
- 6.8. Objednatel není na základě této smlouvy povinen objednat uvedený počet hodin, dle přílohy č. 2, tabulky č. 2. Uvedený počet hodin v ceníku nestanovuje minimální ani maximální počet objednaných hodin.
- 6.9. Zhotovitel je po celou dobu účinnosti této Smlouvy povinen být pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti s tím, že limit pojistného plnění musí činit minimálně 1.000.000,- Kč (slovy „milion“ korun českých) Kopii dokladu o tomto pojištění předal Zhotovitel Objednateli současně s uzavřením této Smlouvy.

7. NÁHRADA ŠKODY A SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany nebo v důsledku vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí okolnosti dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 7.2. Zhotovitel bude nést neomezenou odpovědnost za úmyslně způsobenou škodu, škodu způsobenou z hrubé nedbalosti, škodu na přirozených právech člověka a škodu způsobenou slabší straně dle jejího pojetí v Občanském zákoníku. Odpovědnost Zhotovitele za ušlý zisk, ušlé příjmy nebo za následnou a nepřímou škodu se vylučuje. Pro vyloučení pochybností si Smluvní strany mezi sebou nebudou vzájemně nahrazovat jakoukoliv nemajetkovou újmu vzniklou v souvislosti se Smlouvou či souvisejícími smlouvami.

- 7.3. V ostatních případech se Smluvní strany s odkazem na ustanovení § 2898 Občanského zákoníku dohodly, že celková škoda, za níž může Zhotovitel nést odpovědnost, je omezena na částku odpovídající Ceně uhrazené nebo splatné Objednatelem podle této Smlouvy.
- 7.4. Odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti, ať už se jedná o navazující povinnost nahradit škodu či zaplatit smluvní pokutu, se Smluvní strana zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli („Vyšší moc“). Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští.
- 7.5. Za Vyšší moc se pro účely této Smlouvy, pokud splňují předpoklady uvedené v předcházejícím odstavci, považují zejména přírodní katastrofy, požáry, zemětřesení, sesuvy půdy, povodně, vichřice nebo jiné atmosférické poruchy a jevy značného rozsahu nebo války, povstání, vzpoury, občanské nepokoje nebo stávky nebo rozhodnutí nebo normativní akty orgánů veřejné moci, regulace, omezení, zákazy nebo jiné zásahy státu, orgánů státní správy nebo samosprávy nebo havárie, výbuchy nebo jiná poškození výrobního nebo distribučního zařízení.
- 7.6. V případě prodlení s řešením Provozního požadavku ve lhůtách dle článku 10.5. je povinen Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši:
- 3.000,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie A;
 - 2.000,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie B;
 - 1.000,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie C.
- 7.7. V případě porušení povinnosti nenabízet zaměstnání zaměstnancům či pracovníkům druhé Smluvní strany dle článku 6.4 této Smlouvy, zaplatí taková porušující Strana druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení.
- 7.8. V případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím Služby podpory vyjma Řešení provozních požadavků je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny za Služby podpory fakturované za kalendářní měsíc předcházející kalendářnímu měsíci, v němž vzniklo prodlení, za každý den prodlení. Prodlením se rozumí opakované neposkytnutí Služby podpory ve lhůtě dohodnuté Smluvními stranami. Za opakované neposkytnutí Služby podpory dle tohoto odstavce se považuje takové neposkytnutí konzultace nebo služby, kterému předcházelo písemné upozornění Objednatele se stanovením dodatečné přiměřené lhůty ke zjednání nápravy, která nesmí být kratší než 4 pracovní dny. Za prodlení se v žádném případě nepovažuje např. obsazení linky.
- 7.9. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv částky dle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.

- 7.10. Poskytovatel je povinen zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy „padesát tisíc“ korun českých) za každé porušení povinnosti mlčenlivosti, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení výzvy k jejímu uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody ve výši přesahující dohodnutou smluvní pokutu. Mlčenlivostí se přitom rozumí nezveřejňování jakýchkoliv informací (či jakékoliv nevhodné nakládání s nimi), vyjma údajů v režimu čl. 11 této Smlouvy, o Smlouvě a Smluvních stranách, na jejichž utajení má Objednatel oprávněný zájem.

8. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 8.1. Zhotovitel poskytuje na novou verzi IS L-BIS záruku za jakost v délce 12 měsíců od její instalace u Objednatele.
- 8.2. Vady řešení Provozního požadavku, které vzniknou v záruční době a na něž se vztahuje záruka za jakost, je Zhotovitel povinen odstranit bezplatně v místě vzniku vady na své náklady. V takovémto případě nelze uplatnit úhradu ubytování technika Zhotovitele dle odstavce 4.7. Vady Řešení provozního požadavku, které vzniknout mimo záruční dobu, budou zpoplatněny dle aktuální Cenové nabídky, která je nedílnou součástí této smlouvy.

9. SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

- 9.1. Záruční opravou se rozumí tyto druhy Řešení provozních požadavků:
- odstranění vad funkčnosti programu v důsledku chybného programového kódu;
 - nefunkčnost IS L-BIS v důsledku zásahu Zhotovitele.
- 9.2. Mimozáručním zásahem je zejména:
- odstraňování porušení dat nevhodnou obsluhou nebo poruchy hardwaru (např. přeinstalování stanice, havárie stanice, serveru);
 - Řešení provozních požadavků vzniklých chybnou definicí a zadání dat uživateli systému;
 - Řešení provozních požadavků vzniklých chybným užíváním IS L-BIS, tj. v rozporu s uživatelskou dokumentací k IS L-BIS dle Přílohy č. 4;
 - odstraňování chyb dat a programového kódu vzniklých v důsledku programových virů;
 - další činnosti a akce realizované na objednávku Objednatele;
 - Řešení provozních požadavků v souvislosti se ztrátou dat.
- 9.3. V případě sporu, zda se jedná o záruční či mimozáruční opravu se Smluvní strany pokusí v dobré víře dohodnout.
- 9.4. Zásah Zhotovitele, který je záruční opravou dle článku 9.1. provede Zhotovitel v záruční době zdarma.
- 9.5. Zásah Zhotovitele, který je mimozáruční opravou, provede Zhotovitel dle podmínek této Smlouvy.

10. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH POŽADAVKŮ

- 10.1. Zhotovitel se zavazuje provádět Řešení provozních požadavků na základě objednávek Objednatele.
- 10.2. Provozní požadavky se člení do těchto kategorií:
- Kategorie A** - problém znemožňující užívání IS L-BIS; tj. způsobující zhroucení IS L-BIS během normálního používání, způsobující ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání IS L-BIS, způsobující, že významná část IS L-BIS je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele.
 - Kategorie B** - problém omezující užívání IS L-BIS; tj. způsobující významné problémy při jeho používání, avšak překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobující, že část dodaného IS L-BIS se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezující významně jeho funkčnost.
 - Kategorie C** – drobné problémy které minimálně komplikují postupy při práci s IS L-BIS, tj. projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v uživatelské dokumentaci nebo nejsou uvedeny v předchozích kategoriích. Jedná se např. o překlepy v reportech, atd.
- 10.3. Kategorizaci Provozních požadavků navrhuje Objednatel v „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ (Příloha č. 1 této Smlouvy) e-mailem dle článku 12.4. O námitkách Zhotovitele na kategorizaci chyb rozhodují zástupci pro jednání ve věcech technických za Objednatele a Zhotovitele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě nedohody vedoucích realizačních týmů rozhoduje s konečnou platností dohoda na úrovni statutárních orgánů Objednatele a Zhotovitele.
- 10.4. Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele zahájit práci na Řešení provozního požadavku.
- 10.5. Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele odstranit Provozní požadavek v následujících lhůtách.

Kategorie Provozního požadavku	Lhůty pro odstranění Provozního požadavku
A	do 24 hodin od nahlášení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
B	do 5 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
C	do 3 měsíců po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“, nejpozději v další verzi IS L-BIS

- 10.6. O způsobu Řešení provozního požadavku rozhodne Zhotovitel dle jeho charakteru. Předpokladem dodržení sjednaných lhůt ze strany Zhotovitele je plná funkčnost hardware Objednatele pro provoz IS L-BIS a existence použitelných záloh dat v rámci IS L-BIS. Objednatel je povinen zajistit funkční zabezpečený dálkový přístup pro Zhotovitele za účelem Řešení provozních požadavků Zhotovitelem. V případě, že Objednatel takto dálkový přístup nezajistí či bude dálkový přístup nedostatečný, není Zhotovitel odpovědný za prodlení s Řešením provozního požadavku.
- 10.7. Lhůty uvedené v článku 10.5 běží od doručení "Hlášení o vzniku Provozního požadavku" Zhotoviteli za podmínky, že „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ je doručeno Zhotoviteli v pracovní den v době od 8:00 do 15:30 hodin.
- 10.8. „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ může Zhotoviteli mimo jeho pracovní dobu doručit pouze osoba zmocněná pro otázky technické za Objednatele nebo její zástupce a to pouze osobě zmocněné pro otázky technické za Zhotovitele nebo jejímu zástupci (dle článku 12 této Smlouvy). V tomto případě běží lhůta pro vyřešení Provozního požadavku od okamžiku jeho nahlášení.
- 10.9. Odstranění Provozního požadavku v kategorii je definováno jako odstranění nahlášeného Provozního požadavku nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo převedení daného Provozního požadavku do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na změnu - vývoj/nastavení systému, nebo postoupení Provozního požadavku k vyřešení třetí osobě (např. dodavatel HW, atd.), jedná-li se o Provozní požadavek vyvolaný chybným chováním komponenty dodané třetí osobou.
- 10.10. Zhotovitel řeší nahlášené Provozní požadavky a připomínky dle priorit (dle kategorií A - B - C) dohodnutých mezi zmocněnými osobami Objednatele a Zhotovitele a podle rychlosti reakce dohodnuté v tomto článku 10.

11. POVINNOST MLČENLIVOSTI, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích (ve smyslu občanského zákoníku), které se týkají této Smlouvy a jejího plnění, a dále informacích získaných v souvislosti s plněním této Smlouvy. Za důvěrné informace se považují zejména informace organizační a obchodní povahy a informace o činnosti druhé Smluvní strany. Za důvěrné se považují rovněž jakékoli informace, které jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů [zejména nařízení EP a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů] nebo závazkových vztahů, jejich účastníkem je Objednatel. Za důvěrné se rovněž považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny Zhotovitelem v zadávacím řízení. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na případy, kdy Objednatel či Zhotovitel oznámí potřebné informace třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy

či poskytují konzultační služby Objednateli, a to v rozsahu potřebném k realizaci dodávky služeb. Stejně tak se povinnost mlčenlivosti nevztahuje na Objednatele při poskytování nezbytných informací svým zaměstnancům, a to jen v rozsahu nezbytném pro umožnění řádného plnění této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na poskytnutí informací souhrnné finanční povahy třetím osobám ze strany Objednatele. Obě Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti v rámci platných právních předpisů.

- 11.2. Zhotovitel nesmí použít údaje obsažené v informačních systémech Objednatele k účelům mimo rámec této Smlouvy a nesmí je poskytnout ani třetím osobám. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.
- 11.3. Zhotovitel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.
- 11.4. Žádná ze Smluvních stran nesdělí Důvěrné informace třetí osobě a každá Smluvní strana přijme taková opatření, která znemožní přístup k Důvěrným informacím třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na Důvěrné informace:
 - a) které byly v době jejich zveřejnění všeobecně známými;
 - b) které se staly nebo stanou všeobecně známými či dostupnými jinak než porušením povinností některé Smluvní strany, jejích zaměstnanců, poradců nebo konzultantů vyplývajících z této Smlouvy;
 - c) které byly zveřejněny na základě povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy nebo na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo pravomocného rozhodnutí orgánů státní správy;
 - d) k jejichž zveřejnění dala Smluvní strana druhé Smluvní straně výslovný souhlas.
- 11.5. Smluvní strany mají v souvislosti s touto Smlouvou a jejím plněním povinnost chránit Důvěrné informace pouze v rozsahu stanoveném přímo v této Smlouvě.
- 11.6. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zpracovávaných Objednatelem a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti pracovníků Zhotovitele trvá i po skončení zaměstnání u Zhotovitele nebo po ukončení příslušných prací.
- 11.7. Pro realizaci dálkového připojení Zhotovitele k Objednateli platí následující podmínky:
 - a) Dálkové připojení může být realizováno pouze pověřeným pracovníkem Zhotovitele;
 - b) Zhotovitel má povinnost evidovat přesný datum, čas, důvod a činnosti realizované během dálkového připojení;
 - c) O realizaci dálkového připojení musí být informován Objednatel v rámci písemných měsíčních servisních zpráv;

- d) Pro zajištění zabezpečeného autorizovaného přístupu Zhotovitele k Objednateli pomocí dálkové zprávy k modulům IS L-BIS je Objednatel povinen zajistit odpovídající technické podmínky.
- 11.8. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy bez omezení až do doby, kdy se Důvěrné informace stanou obecně známými.
- 11.9. V případě, že bude ze strany Zhotovitele docházet ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel, uzavřou Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 11.10. Bez ohledu na výše uvedené Zhotovitel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas, v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, s možným zpřístupněním či zveřejněním celého obsahu Smlouvy, jakož i obsahu všech jednání a okolností se Smlouvou souvisejících, ke kterému může kdykoliv v budoucnu dojít.
- 11.11. Zhotovitel uděluje Objednateli souhlas se zveřejněním celého obsahu této Smlouvy včetně jejích dodatků na profilu zadavatele s tím, že Objednatel učiní nezbytná opatření ke znečitelnění těch identifikačních údajů Zhotovitele, o kterých to stanoví příslušné platné právní předpisy České republiky, případně ke znečitelnění dalších údajů, jejichž znečitelnění výslovně Smlouva vyžaduje.
- 11.12. Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech údajů uvedených ve Smlouvě včetně ceny předmětu plnění.
- 11.13. Objednatel se zavazuje zajistit uveřejnění této Smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Každá ze Smluvních stran je povinna informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 12.2. 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 Smluvní straně doručena buď datovou schránkou, osobně, emailem nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 12.3. Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že v případě změny své adresy bude o této změně druhou Smluvní stranu písemně informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne této změny.
- 12.4. Objednatel je povinen Hlášení o Provozním požadavku hlásit na helpdesk Zhotovitele pomocí zaslání e-mailové zprávy na adresu helpdesk@lauryn.cz.

- 12.5. Jakékoli oznámení bude považováno za řádně doručené příslušné Straně okamžikem jejího dojití do sféry adresáta. K doručení v souladu s ustanovením § 570 Občanského zákoníku dojde i v případě, že Smluvní strana, jež je adresátem, vědomě zmaří dojití. V případě pochybností je dnem dojití došlé zásilky odeslané s využitím provozovatele poštovních služeb třetí pracovní den po jejím odeslání.

13. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 13.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby (dále jen „Oprávněné osoby“). Seznam Oprávněných osob obsahuje Příloha č. 5 této Smlouvy. Oprávněné osoby jsou kompetentní řešit veškeré záležitosti související s plněním předmětu dle této Smlouvy a činit veškeré úkony s tím související. Oprávněné osoby nemají právo tuto Smlouvu měnit, doplňovat, ani ji ukončovat, nejsou-li zároveň statutárním zástupcem kterékoli ze Smluvních stran, popř. jimi pověřenými pracovníky.
- 13.2. Obě Smluvní strany jsou oprávněny doplnit do Přílohy č. 5 této Smlouvy jmenný seznam Oprávněných osob, které mají právo řešit veškeré záležitosti související s plněním předmětu této Smlouvy. Tato změna je platná a účinná od okamžiku, kdy je doručena druhé Smluvní straně. Od účinnosti této změny platí, že veškeré záležitosti související s plněním předmětu této Smlouvy jsou oprávněny činit pouze Oprávněné osoby uvedené ve změně Příloze č. 5 této Smlouvy. Takováto změna se neřídí ustanovením odst. 16.1 této Smlouvy.

14. UCHOVÁNÍ DOKUMENTŮ

- 14.1. Smluvní strana zajišťující předmět plnění je povinna uchovávat dokumenty související s plněním dle Smlouvy nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutého plnění, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
- 14.2. Druhá Smluvní strana je povinna umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s plněním dle Smlouvy jak od ZSMV, tak i jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, Centra pro regionální rozvoj České republiky, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
- 14.3. Smluvní strana zajišťující předmět plnění je podle § 2 písm. E) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, povinna spolupracovat při výkonu finanční kontroly.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1. Smluvní strany se v souladu s § 89 a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně ve sporech ze Smlouvy bude v případech, kdy není stanovena výlučná příslušnost soudu a kdy je v prvním stupni příslušný krajský soud, Městský soud v Praze, v případech, kdy je v prvním stupni příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 10.

16. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti uzavřením této Smlouvy a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv zřízeném dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2. **Tato Smlouva se uzavírá na dobu 4 let od nabytí účinnosti Smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu, který je stanoven na 1 987 680,- Kč bez DPH podle toho, která skutečnost nastane dříve.**
- 16.3. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel započne s plněním této Smlouvy neprodleně poté, kdy Smlouva nabude účinnosti, tj. následující pracovní den po jejím uveřejnění v registru smluv, přičemž Zhotovitel je povinen si tuto skutečnost ověřit.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv změna Smlouvy, vyjma případů v této Smlouvě uvedených, musí být provedena písemnou formou a musí být podepsána osobami oprávněnými jednat jménem či za Smluvní stranu. Změny Smlouvy se sjednávají jako dodatek ke Smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny Smlouvy.
- 17.2. Pokud jakýkoli závazek dle Smlouvy nebo kterékoli ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení této Smlouvy a Smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož obsah bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
- 17.3. Práva a závazky vyplývající z této Smlouvy nemůže Zhotovitel postoupit bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Zhotovitel je oprávněn započíst své splatné i nesplatné pohledávky za Objednatelem jen dohodou obou Smluvních stran.
- 17.4. Tato Smlouva je závazná rovněž pro právní nástupce Smluvních stran. Oznámení o změně Smluvní strany oznámí právní nástupce této strany písemně každé ze Smluvních stran do patnácti (15) dnů od rozhodné události.

- 17.5. Uplynutím sjednané doby účinnosti této Smlouvy nejsou dotčeny závazky Smluvních stran, které svým charakterem účinnost této Smlouvy přesahují (např. závazky Smluvních stran vyplývající z dospělých smluvních sankcí, z nároků na náhradu škody apod.)
- 17.6. Veškeré spory, vzniklé z této Smlouvy nebo z jejího rozvázání, zrušení nebo prohlášení neplatnosti se řídí českým právem.
- 17.7. Zhotovitel souhlasí se zasíláním obchodních sdělení elektronickou poštou a jinými elektronickými prostředky podobného charakteru v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.8. Smluvní strany se dohodly, že pokud se písemnost ve lhůtě deseti (10) dnů ode dne, kdy byla k vyzvednutí připravena, nevyzvedne, písemnost se považuje za doručenou posledním dnem této lhůty.
- 17.9. Práva povinnosti v této Smlouvě neupravené se řídí příslušným ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.10. Smluvní strany se dohodly, že závaznou součástí jejich smluvních ujednání tvoří i zadávací dokumentace předmětné Veřejné zakázky.
- 17.11. Zhotovitel prohlašuje, že se před podpisem této Smlouvy seznámil se všemi potřebnými výchozími podklady, které mu byly Objednatel poskytnuty, nemá k nim žádné připomínky a jsou dostačující k provedení Díla za podmínek stanovených touto Smlouvou. Zhotovitel si je vědom toho, že v průběhu zhotovování Díla nemůže uplatňovat nároky na úpravu smluvních podmínek z důvodů, které mohl objektivně při vynaložení odborné péče zjistit již při seznámení se s podklady dle předchozí věty.
- 17.12. Smluvní strany obdrží po jednom elektronickém originálu uzavřené Smlouvy.
- 17.13. V případě vlastnoručního podepisování osob k tomu oprávněných je tato Smlouva vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) a Zhotovitel jedno (1) listinné vyhotovení.
- 17.14. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah Smlouvy a jejich příloh, Smlouvě i přílohám beze zbytku porozuměly, a že tuto Smlouvu uzavřely na základě svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti k ní níže připojují v případě listinného vyhotovení Smlouvy vlastnoruční podpisy osob k tomu oprávněných a v případě elektronického uzavření smlouvy elektronické podpisy osob k tomu oprávněných.
- 17.15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Hlášení o vzniku Provozního požadavku;
 - Příloha č. 2 – Technická specifikace služeb a cenová nabídka;
 - Příloha č. 3 – Prohlášení o autorizaci
 - Příloha č. 4 - Uživatelská dokumentace

Příloha č. 5 – Seznam oprávněných osob za Objednatele a Zhotovitele

<u>ELEKTRONICKÉ PODPISY SMLUVNÍCH STRAN</u>	
<p><u>Objednatel:</u> Mgr. Roman Švejda, DiS., MPA ředitel Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra</p>	<p><u>Zhotovitel:</u> Ing. Radek Lauryn, Ing. Štěpán Lauryn jednatelé společnosti Lauryn s.r.o.</p>

HLÁŠENÍ O VZNIKU PROVOZNÍHO POŽADAVKU

Zadání Provozního požadavku	
Zákazník (Název společnosti):	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Uživatel (Jméno zadavatele):	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Datum a čas vzniku problému:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Popis Provozního požadavku:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Kategorie Provozního požadavku: (návrh Objednatele)	[Kategorie A] [Kategorie B] [Kategorie C]
Způsob předání Provozního požadavku k řešení:	[E-mail]
Datum a čas předání Provozního požadavku k řešení:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]

TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A CENOVÁ NABÍDKA

Služba - nad rámec měsíčního paušálu	Cena v Kč bez DPH /hodinu nebo v Kč bez DPH/km nebo den (realizace u uživatele)	Počet hodin nebo km nebo den/48 měsíců	Celkem Kč bez DPH
Telefonická konzultace v rámci IS L-BIS u uživatele na rámec měsíčního paušálu - cena za hodinu	1400	70	98 000,00 Kč
Zásah přes VPN (dálková správa) u uživatele v rámci IS L-BIS nad rámec měsíčního paušálu - cena za hodinu	1400	65	91 000,00 Kč
Realizace konzultací a servisních prací v souvislosti se správou a údržbou databázového serveru MS SQL - cena za hodinu	1500	40	60 000,00 Kč
Realizace programátorských prací - cena za hodinu	1500	40	60 000,00 Kč
Realizace servisní návštěvy u uživatele - cena za den	12600	3,0	37 800,00 Kč
Náklady na dopravu - cena za km	9	2000	18 000,00 Kč
			364 800,00 Kč
1 den = 8 hodin			
Služba - měsíční paušál	Cena bez DPH Kč/měsíc	Cena bez DPH Kč/48 měsíců	Celkem Kč bez DPH
hotline (telefonické konzultace + vzdálená správa): 4 hodiny, pravidelný legislativní upgrade IS LBIS/4G (dle potřeby), měsíční vzdálená kontrola systému, vypracování servisní měsíční zprávy	33 810,00 Kč	1 622 880,00 Kč	1 622 880,00 Kč
Celková cena v Kč bez DPH			1 987 680,00 Kč



Vývoj software a informačních systémů

Zařízení služeb pro MV
Poštovní schránka 45
Přípotoční 300/12
101 01 Praha 10

Věc: Prohlášení o autorizaci a oprávnění k poskytování podpory, údržby a dalších služeb k informačnímu systému L-BIS a LBIS/4G

Společnost LAURYN s.r.o. tímto prohlašuje, že je plně autorizována a oprávněna v rámci České republiky poskytovat podporu, údržbu a další služby k informačnímu systému L-BIS a LBIS/4G. Jedná se zejména o tyto činnosti:

- Telefonický hot-line
- Vzdálená správa systému
- Školení uživatelů
- Konzultace a poradenství
- Legislativní upgrade
- Funkční upgrade

Autorizace a oprávnění je dáno tím, že společnost LAURYN s.r.o. je autorem a tvůrcem IS L-BIS a LBIS/4G.

Za LAURYN s.r.o. prohlášení podepisuje:

Ing. Radek Lauryn, jednatel

Ing. Štěpán Lauryn, jednatel

V Pardubicích



UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE

Uživatelská dokumentace je v elektronické podobě.

SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB

Odpovědné osoby za Objednatele:

Jméno	Funkce	Telefon/mobil	Kontakt
Ve věcech technických			
XXXXXXXXXX	Vedoucí IS/IT		
XXXXXXXXXX	Referent IS/IT		
	Referent IS/IT		
	Referent IS/IT		
Ve věcech provozních			
	Vedoucí OHL		
	Ředitel LD Tosca		
	Ředitelka LD Hubert		
	Ředitel LD Luna		

Odpovědné osoby za Zhotovitele:

Jméno	Funkce	Telefon/mobil	Kontakt
XXXXXXX	Jednatel		
XXXXXXXXXX	Jednatel		