**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SW ŘEŠENÍ A SLUŽEB PODPORY**

uzavřená dle § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)

**O2 Czech Republic a.s.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

se sídlem:  Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ: 60193336  DIČ: CZ60193336

zastoupená:  Danielem Rešlem, Key Account Managerem, na základě pověření ze dne 10.11.2020

bankovní spojení:  Komerční banka, a.s., pobočka Praha

číslo účtu:  27-4908440207/0100

jako **poskytovatel**na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

a

**Všeobecná fakultní nemocnice v Praze**

se sídlem:   U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2

IČ: 000 64 165     DIČ: CZ00064165

jednající:            prof. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, ředitelem

bankovní spojení:  ČNB

číslo účtu: 24035021/0710

jako **objednatel**na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne na základě výsledku **veřejné zakázky malého rozsahu**s názvem „**Svolávací systém**“, zadávané v otevřeném řízení (dále jen „veřejná zakázka“), v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“), tuto

**smlouvu o zajištění poskytování řešení pro hromadné informování a svolávání týmů a osob (dále jen „smlouva“)**

**I. Předmět plnění smlouvy**

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli po dobu platnosti této smlouvy časově omezená užívací práva (multilicenci) k řešení pro hromadné informování a svolávání týmů a osob (dále jen „řešení“ nebo „předmět plnění“), které je popsáno v příloze č. 1 smlouvy, a to pro neomezený počet uživatelů objednatele.
2. V rámci předmětu plnění poskytovatel zajistí:
3. poskytování časově omezených užívacích práv (multilicence) k řešení s webovským rozhraním kompatibilním s běžnými mobilními zařízeními
4. podporu poskytovaného řešení
5. zaškolení min. 10 uživatelů objednatele v celém rozsahu funkčností nabízeného řešení
6. dodání uživatelské dokumentace v tištěné nebo elektronické podobě

V rámci předmětu plnění budou dále provedeny veškeré služby zahrnující práce vedoucí k řádnému zahájení poskytování předmětu plnění formou služby:

* zřízení služby
* ověření funkčnosti řešení

Dále je v rámci předmětu plnění (měsíčního paušálu) zahrnuto:

6 000 volných SMS

Volné minuty v rozsahu 3 000 hlasových zpráv v délce do 1 minuty

6 000 e-mailových zpráv

1. Zahájení poskytování předmětu plnění musí být nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu řešení k zajišťování komplexní funkčnosti řešení po celou dobu trvání smlouvy, jejíž bližší specifikace je popsána v článku II. a v příloze č. 2 smlouvy.
3. Veškerá data uložená nebo ukládaná objednatelem do systému jsou výhradním vlastnictvím objednatele.

**II. Způsob poskytování podpory software**

1. Základní formou komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem bude elektronický systém objednatele (dále jen „Helpdesk“) a Hot Line poskytovatele na tel. čísle 210 082 123. Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku poskytovatelem. V případě přímého přístupu poskytovatele do Helpdesku objednatele, objednatel zajistí neomezený dálkový přístup do Helpdesku objednatele pro zaměstnance poskytovatele, kteří mohou pracovat s Helpdeskem objednatele. V případě integrace Helpdesku objednatele s Helpdeskem poskytovatele, objednatel dodá přesnou podobu strukturované e-mailové komunikace, kterou musí Helpdesk poskytovatele reflektovat. Elektronická adresa poskytovatele pro příjem informací z Helpdesku objednatele je sd.trimtech.cz.
2. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu poskytovatele: sd@trimtech.cz.
3. Oprávněné osoby objednatele a poskytovatele, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatele jsou uvedeny v příloze č. 3 smlouvy.

**III. Cena a platební podmínky**

1. Cena za poskytování předmětu plnění dle čl. I. a přílohy č. 1 a č. 2 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **176 040 Kč bez DPH** za poskytování předmětu plnění v délce 1 rok.
2. Cena bude hrazena na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem, které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
3. Splatnost faktury je 60 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla, Ekonomický úsek, Odbor účetnictví nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu: [faktury@vfn.cz](mailto:faktury@vfn.cz)
4. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovatel i s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
5. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.
6. Cena za poskytované služby dle čl. III odst. 1 této smlouvy za prvních 27 měsíců bude objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem do 14ti dnů po řádném zahájení poskytování předmětu plnění v celém jeho rozsahu dle podmínek uvedených v této smlouvě. Přílohou této faktury bude akceptační protokol potvrzující řádné zahájení předmětu plnění, který bude podepsán oběma smluvními stranami.
7. Cena za poskytované služby dle čl. III odst. 1 této smlouvy za následující období bude objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách ve výši **14.670,- Kč bez DPH**. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.

**IV. Dodací podmínky**

1. Kontaktní osobou a odpovědným zaměstnancem objednatele je pro účely této smlouvy určen vedoucí odboru provozu IT, tel.: xxxxxxxxxxxxx. Kontaktní osobou poskytovatele je pro účely této smlouvy určen: xxxxxxxxxxx.
2. Předmět plnění bude objednateli poskytován výhradně s využitím hardwarových prostředků objednatele. Zahájení řádného poskytování předmětu plnění dle čl. I. odst. 2 se považuje podle této smlouvy za splněné, pokud byl předmět plnění řádně realizován způsobem sjednaným níže.
3. O řádném zahájení poskytování předmětu plnění dle čl. I. odst. 2 bude sepsán akceptační protokol, který podepíší obě smluvní strany. Podpisem akceptačního protokolu dochází k řádnému zahájení poskytování předmětu plnění poskytovatelem objednateli.
4. Objednatel není povinen akceptovat zahájení řádného poskytování předmětu plnění v případě, že předmět plnění bude vykazovat vady a nedodělky. Pokud vada nebo nedodělek nebrání převzetí/akceptaci předmětu plnění smlouvy, musí být vždy uveden v akceptačním protokolu s uvedením data odstranění. Nebude-li objednatelem akceptováno předání a převzetí předmětu plnění z důvodů vad a nedodělků, bude o této skutečnosti sepsán zápis s výčtem zjištěných vad nebo nedodělků, které zjistil objednatel včetně způsobu a lhůt k jejich odstranění. Tento zápis bude současně podepsán zástupci obou smluvních stran.
5. Veškeré činnosti při aplikaci softwarového řešení je poskytovatel povinen provádět osobami, které mají odpovídající kvalifikaci.

**V. Trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena:

* písemnou dohodou smluvních stran,
* písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně,
* odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.

1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračující o 90 dnů termín splatnosti.
2. V případě předčasného ukončení smlouvy vrátí poskytovatel objednateli poměrnou část uhrazené ceny plnění dle čl. III. odst. 1 a 6 této smlouvy.
3. Odmítne – li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
4. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

**VI. Závazky objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli poskytování podpory řešení vzdáleným přístupem.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele (seznam oprávněných osob je přílohou č. 3 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v rámci Hot-line (Helpdesk) závažnost dle podmínek specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy.

**VII. Závazky poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k datům objednatele uložených prostřednictvím systému. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je povinen systém zabezpečit tak, aby nedošlo k přihlášení osoby, která nemá příslušné oprávnění, do systému. Za jakékoli škody, s výjimkou fyzického zabezpečení serverů, způsobené objednateli zásahem neoprávněně přihlášené osoby odpovídá poskytovatel.
3. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah požadovaných potřebných informací specifikuje objednateli poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
5. V případě ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen bezplatně předat veškerá data v systému za dobu poskytování služby. Poskytovatel musí data předat ve standardním formátu aplikací Microsoft (Excel) za požadované období tak, aby byl možný import do následnického systému objednatele. O ukončení služby a předání dat bude sepsán předávací protokol.
6. V případě ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen poskytnout objednateli nezbytně nutnou součinnost při převodu dat objednatele do nového systému.

**VIII. Smluvní pokuty, sankce**

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. V případě nedodržení termínu uvedeného v čl. I. odst. 3 je objednatel oprávněn požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za nedodržení stanoveného termínu plnění a dále je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. V případě nedodržení termínu pro odstranění závady při řešení havárie dle Tabulky č. 1 v příloze č. 2 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení za každý jednotlivý případ.
4. V případě poruchy je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 v příloze č. 2 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení za každý jednotlivý případ.
5. V případě chyby je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 v příloze č. 2 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
6. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že havárie, porucha nebo chyba byla způsobena jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele.
7. V případě, že nebude dodržen požadavek na dostupnost služby v režimu SLA 99,5 % uvedený v bodě 1b) přílohy č. 2 této smlouvy  je objednatel oprávněn za nedodržení dostupnosti služby požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den nedostupnosti.
8. V případě nedodržení povinností dle čl. IX. a X. této smlouvy má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
9. V případě nedodržení povinnosti stanovené v čl. XI. odst. 3 smlouvy má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši pohledávky, která byla postoupena v rozporu s touto smlouvu. Objednatel má zároveň právo odstoupit od smlouvy.
10. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
11. Smluvní pokuta bude vyúčtovaná samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování Poskytovateli.
12. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.

**IX. Mlčenlivost**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o objednateli, jeho zaměstnancích atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Pokud poskytovatel přijde při plnění Smlouvy do styku s osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů. Zpracovávání osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých objednatelem a týkajících se zaměstnanců objednatele poskytovatelem může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování služeb dle této smlouvy, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Poskytovatel se zavazuje za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho zaměstnanců před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňovat technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků (včetně poddodavatelů) o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů a poučeni o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k objednateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu a příslušných ustanovení GDPR a příslušných ustanovení Zákona o zpracování osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá poskytovatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.
4. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech, ve vztahu k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle prvé věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících osobní údaje zaměstnanců objednatele trvá bez časového omezení.
5. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění dle 1 této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.

**X. Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 219 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., a dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv uveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků a objednávek vystavených na základě této smlouvy, zákonem stanoveným způsobem.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zák. č. 106/1999 Sb., zákona o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Poskytovatel se zavazuje dodržovat nařízení objednatele, kterým je zakázáno kouření ve všech prostorách i plochách areálu objednatele s výjimkou vyhrazených míst.
4. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
5. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním podpory systému pro objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.
6. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 1.000.000,- Kč.
7. Poskytovatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od smlouvy, která bude uzavřena na základě výsledku tohoto zadávacího řízení odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
8. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat povinnosti uvedené v dokumentu „Používání sítě VFN externími uživateli“, který je přílohou č. 4 této smlouvy.

**XI. Závěrečná ujednání**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
3. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku vyplývající z plnění dle této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
4. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
5. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace SW řešení

Příloha č. 2 – Specifikace podpory

Příloha č. 3 – Seznam oprávněných osob

Příloha č. 4 – Používání sítě VFN externími uživateli

V Praze dne: V Praze dne:

-------------------------------------------------------                         ----------------------------------------------

prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA                                        Daniel Rešl,

ředitel Všeobecné fakultní nemocnice v Praze   Key Account Manager, na základě pověření