



zusoes861c92fd

Smlouva o poskytování správy benefitů a zákaznické a technické podpory prostřednictvím Benefitů Café

tato smlouva uzavřená uvedeného dne, měsíce a roku je smlouvou mezi následujícími smluvními stranami:

Edenred CZ s.r.o.,

se sídlem Praha 8, Pernerova 691/42, PSČ 186 00,

IČO: 247 45 391, DIČ: CZ 247 45 391

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 170804,

číslo bankovního účtu: 43-1680820217/0100,

zastoupená [REDACTED], na základě plné moci

(dále jen „**Poskytovatel**“)

o

Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě

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

IČ: 71009396 DIČ: CZ 71009396

číslo bankovního účtu: 107-3235761/0710

zastoupený: Ing. Eduard Ježo

(dále jen „**Objednatel**“)

(nebo společně také jako „**Smluvní strany**“)

se společně dohodly na spolupráci tak, jak je popsáno níže v této Smlouvě:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel zajistil pro Objednatele na základě smlouvy Objednávky systému Cafeteria uzavřené mezi Smluvními stranami dne 21.4.2022 (dále jen „CWO“) vytvoření, implementaci a spuštění provozu Benefitů Café, za účelem jeho užívání zaměstnanci Objednatele v souladu s vyhláškou Ministerstva financí č. 114/2002 Sb., o fondu kulturních a sociálních potřeb, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška FKSP“).
- 1.2. V návaznosti na výše uvedené mají Smluvní strany zájem spolupracovat nadále a dohodly se na uzavření této Smlouvy, ve které mají následující definice tento význam:
 - 1.2.1. **Benefity Café** se rozumí benefitní systém vytvořený a implementovaný pro Objednatele Poskytovatelem, nebo třetí osobou určenou Poskytovatelem, na základě CWO;
 - 1.2.2. **Cafeteria Software** je počítačový systém, umožňující na základě CWO, využití Benefitů Café, který je chráněn podle platných autorskoprávních předpisů jako autorské dílo, a ke kterému je nositelem příslušných majetkových práv Poskytovatel. Cafeteria Software je součástí Benefitů Café.

2. PŘEDMĚT

- 2.1. Poskytovatel se na základě a za podmínek dle této Smlouvy zavazuje:
 - 2.1.1. Poskytovat Objednateli a jeho zaměstnancům benefity a služby prostřednictvím Benefitů Café v souladu s vyhláškou FKSP.
 - 2.1.2. Poskytovat Objednateli a jeho zaměstnancům zákaznickou podporu Benefitů Café
 - 2.1.3. Poskytovat Objednateli a jeho zaměstnancům technickou podporu Benefitů Café

3. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PŘEDMĚTU TÉTO SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli dodat benefity, které si Objednatel, resp. jeho zaměstnanci objednali prostřednictvím Benefitů Café. Benefitů budou dodány na základě a za podmínek uvedených v této smlouvě a jejich přílohách.
- 3.2. Benefitů, které se Poskytovatel zavázal dodat, jsou:

(Zaškrtněte, prosím, benefity, které budete používat, budou-li během spolupráce Smluvních stran přidávány další benefity, je tak možné činit pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě.)

Platební brána Edenred

je platební brána mezi Benefitů Café a internetovým obchodem partnera. V případě zakoupení zboží nebo služeb oprávněnou osobou v e-shopu partnera budou automaticky odečteny body z Benefitů Café, jejichž hodnota se rovná hodnotě zboží nebo služeb.

Benefitní poukázky:



Edenred Multi FKSP

Poskytovatel zabezpečí prostřednictvím poukázek zprostředkování služeb v síti vybraných tělovýchovných, sportovních a kulturních zařízení a/nebo v síti vybraných vzdělávacích, zdravotnických nebo rekreačních zařízení, a to v souladu s vyhláškou FKSP:

Edenred Card FKSP:

je multifunkční karta, která v sobě může obsahovat až dvě digitální peněženky – stravenkovou peněženku Ticket Restaurant® a volnočasovou peněženku Edenred Benefits. Edenred Card je personalizovaná karta nájímáno držitele karty.

Edenred Benefits je volnočasová digitální peněženka nahraná na Edenred card, která umožňuje provádět bezhotovostní úhrady za zboží a služby na volnočasové účely v souladu s vyhláškou FKSP v partnerské síti Poskytovatele, a to prostřednictvím platebních terminálů a která je v reálném čase (online) propojena s příslušným bodovým zůstatkem držitele karty v rámci v Benefitů Café.

Ticket Restaurant® je stravenková digitální peněženka s předem nahranými prostředky, která umožňuje úhradu ceny nebo části ceny stravování nebo nákupu potravin, které slouží k přímé spotřebě. Prostřednictvím digitální peněženky Ticket Restaurant® je zakázáno hradit nákup tabákových a alkoholických výrobků. Stravenková digitální peněženka není v reálném čase (online) propojena s účtem držitele karty v rámci v Benefitů Café.

Ostatní:

Benefit na fakturu

je formou nepeněžního plnění využíván v případě, kdy nelze využít žádný z výše uvedených způsobů platby, tzn. že poskytovatel zboží / služby (partner) neakceptuje e-Ticket, platební bránu Edenred, benefitní poukázky nebo platbu prostřednictvím volnočasové peněženky Edenred Benefits. Při platbě formou benefitu na fakturu partner vystavuje fakturu (příp. zálohou fakturu) na Poskytovatele a Poskytovatel hradí zboží / službu partnerovi na účet.

3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli a jeho zaměstnancům zákaznickou a technickou podporu Benefitů Café na telefonním čísle [redacted] nebo e-mailové adrese: [redacted] za těchto podmínek:

• 8:00 – 16:30 hod. - zpracování všech typů požadavků.

3.4. 16:30 – 19:00 hod. - příjem požadavků a blokáce Edenred Card Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele zabezpečit technickou podporu při provozování Benefitů Café a za jeho řádné součinnosti zabezpečí vykonání následujících činností:

3.4.1. provozování Benefitů Café po technické stránce;

3.4.2. technickou údržbu Benefitů Café;

3.4.3. odstraňování poruch funkčnosti Benefitů Café;

3.4.4. obecná aktualizace Benefitů Café tak, aby byl software v souladu a na úrovni obdobných dostupných řešení na trhu;

3.4.5. vykonání změn Benefitů Café, aby byl systém v souladu s dostupnými technologiemi. Specifické požadavky Objednatele budou řešeny na základě dohody Smluvních stran.

3.5. Poskytovatel se zavazuje řešit požadavky Objednatele nebo jeho zaměstnanců ve lhůtách, které jsou stanoveny v příloze č.1..Cena za zákaznickou a technickou podporu je stanovena v ceníku, který je přílohou č. 2 této Smlouvy.

3.6. Poskytovatel zabezpečí prostřednictvím platebních metod v CafeTerii Software zprostředkování služeb v síti vybraných tělovýchovných, sportovních a kulturních zařízení a/nebo v síti vybraných vzdělávacích, nebo rekreačních zařízení, a to v souladu s vyhláškou FKSP.

4. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Odměna Poskytovatele za plnění předmětu této Smlouvy („Odměna“) je stanovena v ceníku, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako její příloha č. 2.

4.1.1. Standardní požadavek Objednatele, do kterého se řadí správa benefitního systému (např. úpravy interních benefitů), zásahy do grafiky a textu a další úpravy, které Poskytovatel v rámci Benefitů Café standardně nabízí, je poskytován Objednateli v rámci Odměny uvedené v čl. 4.1.

4.1.2. Služby nad rámec ceníku a nad rámec podmínek poskytování technické a zákaznické podpory; budou poskytnuty za cenu, která bude vždy předmětem písemné dohody mezi Smluvními stranami.

4.2. Poskytovatel vystaví po skončení každého kalendářního měsíce Objednateli daňový doklad ve výši reálně vyčerpaných bodů a plateb za zboží a služby zprostředkované prostřednictvím Benefitů Café a Odměny dle čl. 4.1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli daňový doklad do 21 kalendářních dnů ode dne jeho doručení. Poskytovatel není oprávněn jednostranně měnit fakturační a platební podmínky.

4.3. Odměnu Poskytovatele za provedení a implementaci nestandardního požadavku, podle čl. 5.1. si Smluvní strany vždy předem písemně ujednají dle náročnosti konkrétního nestandardního požadavku. Fakturace bude provedena po řádném předání nestandardního změnového požadavku Objednateli. Daňový doklad bude splatný do 7 pracovních dnů ode dne jeho doručení.



- 4.4. V případě prodlení Objednatele se zaplacením Odměny Poskytovateli podle čl. 4. 2. nebo čl. 4. 3., případně jakékoliv její části, je Poskyvatel oprávněn požadovat od Objednatele pouze zákonný úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.

5. APLIKACE NESTANDARDNÍCH POŽADAVKŮ

- 5.1. Nestandardním změnovým požadavkem je požadavek nad rámec ceníku a nad rámec podmínek poskytování technické a zákaznické podpory, jakož i nad rámec požadavků vymezených v čl. 4.1.1.
- 5.2. Objednatel bude posílat nestandardní požadavek na e-mail uvedený výše v čl. 3. 4. této Smlouvy. Zadaný nestandardní požadavek bude obsahovat alespoň popis požadované změny, požadovaný termín předání Objednateli k akceptačnímu testování a akceptační kritéria.
- 5.3. Poskyvatel se zavazuje na zadaný nestandardní požadavek reagovat nejpozději do 14 kalendářních dnů a zaslat v této lhůtě Objednateli návrh řešení nestandardního požadavku, včetně jeho časové náročnosti a odměny Poskyvatele za implementaci a provedení nestandardního požadavku.
- 5.4. Objednatel se zavazuje sdělit Poskyvateli, zda požaduje provedení nestandardního požadavku, nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení návrhu řešení. V případě, že Objednatel nebude reagovat na změnový list v uvedené lhůtě, znamená to, že nesouhlasí s podmínkami uvedenými Poskyvatel a Poskyvatel nestandardní požadavek ukončí bez realizace.
- 5.5. Pokud v průběhu samotné realizace Objednatel změní/zruší dříve odsouhlasený nestandardní změnový požadavek podle čl. 6. 1. bude Poskyvateli hradit do doby oznámení Objednatele o změně/zrušení požadavku již prokazatelně vzniklé náklady spojené s realizací tohoto zrušeného/změněného nestandardního požadavku.
- 5.6. Poskyvatel se zavazuje řádně dokončený nestandardní požadavek předat Objednateli v dohodnutém termínu. Poskyvatel má nárok na jedno prodloužení dohodnutého termínu o dobu přiměřenou povaze realizovaného požadavku, a to za předpokladu včasného informování Objednatele před uplynutím původně dohodnutého termínu.
- 5.7. Smluvní strany si písemně potvrdí předání a splnění nestandardního požadavku bez zjištěných vad.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Objednatel je oprávněn Benefity Café, nebo jakoukoliv jeho část či součást, použít výlučně k realizaci vnitřní politiky vůči jeho zaměstnancům a nesmí Benefity Café, respektive jeho část nebo součást, použít ani umožnit jeho použití na jiný účel, anebo třetí osobě bez souhlasu Poskyvatele.
- 6.2. Poskyvatel bude plnit předmět této Smlouvy v souladu s požadavky Objednatele a jeho pokyny pokud budou v souladu se všeobecnými právními předpisy a pokud budou podle uvážení Poskyvatele vhodné, anebo účelné. V případě nevhodnosti pokynů Objednatele ho Poskyvatel upozorní na uvedenou skutečnost, a takovými pokyny se bude řídit jen v případě, pokud Objednatel výslovně bude trvat na jejich dodržení navzdory obeznámení Poskyvatele o jejich nevhodnosti, Poskyvatel však nezodpovídá za škodu způsobenou přímo, anebo nepřímo v důsledku těchto nevhodných pokynů.
- 6.3. Poskyvatel poskytne objednateli reporting čerpaných zaměstnaneckých benefitů. Rozsah údajů v rámci reportingu je Poskyvatel povinen poskytnout v rozsahu, který odpovídá požadavkům vyhlášky FKSP.

Reporting čerpání bude obsahovat: ID zaměstnance, jméno, příjmení, datum transakce, čas, částka, IČO partnera, název partnera, platební metoda, kategorie. Kategoriemi čerpání jsou:

Vzdělání a rozvoj, kultura, tělovýchova a sport, rekreace

- 6.4. Poskyvatel odpovídá za to, že zboží a služby pořizované zaměstnanci Objednatele prostřednictvím Edenred Card u partnerů Poskyvatele bude v souladu s vyhláškou FKSP.
- 6.5. Objednatel má zájem poskytovat svým zaměstnancům prostřednictvím Benefity Café výhradně benefity (příspěvky) ve formě nepeněžitěho plnění dle § 6 odst. 9 písm. d) zákona č. 586/1992 Sb. v platném znění, tedy jako nepeněžní příspěvek, který je osvobozen od daně z příjmu fyzických osob. Z tohoto důvodu se Poskyvatel ve Smlouvě zavázal zahrnout do programu Benefity Café pouze takové benefity, které nepodléhají zdanění naturálního plnění poskytnutého ze strany zaměstnavatele zaměstnanci.
- 6.6. Smluvní strany se dále dohodly na tom, že v případě, že u Objednatele bude probíhat kontrola příslušného finančního úřadu a nebo příslušné správy sociálního zabezpečení, pro jejíž provedení bude Poskyvatel povinen předložit doklady k čerpání benefitů svých zaměstnanců v rámci programu Benefity Café, a nebo, je Poskyvatel povinen předložit Objednateli na jejich písemnou výzvu doručenou prostřednictvím e-mailu na adresu [REDACTED] výkaz čerpání benefitů. Výkaz čerpání benefitů je Poskyvatel povinen zaslat Objednateli elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresu podatelna@zuova.cz to do 10ti kalendářních dnů od doručení výzvy.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Každá smluvní strana zodpovídá druhé smluvní straně za škodu vzniklou porušením povinností vyplývajících jí z této Smlouvy.



- 7.2. Poskytovatel nezodpovídá Objednateli za škodu vzniklou Objednateli v důsledku jednání či opomenutí jednat třetí osoby. Poskytovatel nezodpovídá za škodu vzniklou Objednateli v důsledku okolnosti nezávislé na vůli Poskytovatele, které Objednatel nemohl ani při vynaložení přiměřené péče zabránit nebo za prodlení či škodu způsobenou třetími osobami.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za škodu způsobenou nesprávným či neoprávněným používáním Benefitů Café.

8. AUTORSKÁ A PŘÍBUZNÁ PRÁVA

- 8.1. Objednatel bere na vědomí, že Benefitů Café je dílem, na které se vztahuje autorskoprávní ochrana. Tato ochrana se nevztahuje na grafiku, texty, loga a další složky dodané Objednatelem. Objednatel bere na vědomí, že součástí Benefitů Café je Cafeteria Software, který je samostatným dílem, na který se vztahuje autorskoprávní ochrana.
- 8.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn udělit Objednateli právo používat Benefitů Café včetně jeho součástí, a to na účely realizace vnitřní politiky Objednatele. Poskytovatel uzavřením této Smlouvy uděluje Objednateli právo používat Benefitů Café včetně jeho součástí, přičemž uvedené právo je časově omezené na období účinnosti této Smlouvy a územně omezené územním rozsahem území České republiky, přičemž právo používat Benefitů Café má charakter nevýhradní licence. Odměna za udělení souhlasu používat Benefitů Café ve smyslu tohoto bodu je zahrnutá v odměně Poskytovatele ve smyslu čl. 4.1. této Smlouvy.
- 8.3. Objednatel není oprávněn udělit oprávnění používat Benefitů Café třetí osobě. Uvedené se nevztahuje na používání Benefitů Café zaměstnancům Objednatele, popřípadě osob kapitálově propojených s Objednatelem, na které se vztahují práva a povinnosti této Smlouvy.
- 8.4. Objednatel není oprávněn převést oprávnění používat Benefitů Café na třetí osobu.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Objednatel prohlašuje a uzavřením této Smlouvy potvrzuje, že zpracovává osobní údaje jeho zaměstnanců v souladu s Nařízením 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 dalšími obecně závaznými předpisy a v souladu s případným souhlasem zaměstnance Objednatele uděleným prostřednictvím Benefitů Café. Dojde-li při plnění předmětu této smlouvy ke zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem za Objednatele, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu po tomto zjištění uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů podle čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

10. DORUČOVÁNÍ

- 10.1. Dokumenty týkající se vzniku, ukončení nebo změny této Smlouvy musí být činěny písemnou formou a doručeny druhé smluvní straně osobně, anebo prostřednictvím jiného subjektu (např. pošty), k rukám statutárního orgánu na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, případně na adresy oznámené druhé smluvní straně po dobu trvání této Smlouvy. Doručení písemností nastává dnem jejího převzetí druhou smluvní stranou. Písemnost se považuje za doručenu i dnem, kdy druhá strana zásilku odmítla převzít případně uplynutím lhůty k převzetí zásilky u subjektu, který byl povinen ji doručit.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly, že ostatní komunikace než ta uvedená v čl. 11.1 může být činěna rovněž elektronickou poštou, anebo faxem nebo telefonicky a to takto:
- v případě Poskytovatele: [REDAKCE]
 - v případě Objednatele [REDAKCE]

Písemnost se považuje za doručenu také okamžikem **potvrzení úspěšného doručení e-mailové zprávou.**

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2022 a nabývá platnost dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnost dnem uveřejnění v registru smluv, na platnost jejich změn a doplnění je potřebná její písemná forma.
- 11.2. Objednatel nebo Poskytovatel je oprávněn ukončit Smlouvu bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 (tři) měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď se považuje za doručenu uplynutím třetího pracovního dne od jejího prokazatelného odeslání. Smluvní strany si ujednávají možnost ukončení Smlouvy vzájemnou písemnou dohodou.
- 11.3. V případě ukončení této smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli vyúčtování s přehledem čerpání benefitů jednotlivými zaměstnanci, z něž bude zejména jednoznačně patrné, kolik bodů/benefitů kterému zaměstnanci k okamžiku ukončení smlouvy zbývalo k vyčerpání o k jakému datu měly které body expirovat. Vyúčtování je Poskytovatel povinen předat Objednateli do 30 dnů od ukončení smlouvy, jinak je povinen k výživě Objednatele zaplatit mu smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.
- 11.4. Vztahy mezi Smluvními stranami neupravené touto Smlouvou se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro Obchodní smlouvy (dále jen „VOP“), jejichž aktuální verze je k dispozici na www.edenred.cz, a které tvoří v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů nedílnou součást této Smlouvy a jsou přílohou č. 3 této Smlouvy. Součástí této Smlouvy je i ceník Poskytovatele, který je přílohou č. 2. Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje,



že se seznámil s obsahem a významem VOP a ceníku, jakož i dalších dokumentů, na které se ve VOP nebo v ceníku odkazuje, a výslovně s jejich zněním souhlasí. Objednatel tímto prohlašuje, že ho Poskytovatel upozornil na ustanovení, která odkazují na VOP a ceník stojící mimo vlastní text smlouvy a jejich význam mu byl dostatečně vysvětlen. Objednatel bere na vědomí, že nesplnění povinností či podmínek uvedených ve VOP nebo v ceníku může mít stejné právní následky jako nesplnění povinností a podmínek vyplývajících ze Smlouvy.

- 11.5. Tato Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Vztahy vyplývající z této Smlouvy budou řešeny podle českého práva.
- 11.6. Smluvní strany prohlašují, že svou vůli v této Smlouvě projevily svobodně a vážně, určitě a srozumitelně, že Smlouva nebyla uzavřena za nápadně nevýhodných podmínek, s jejím obsahem souhlasí po přečtení bez výhrad, doplňků a jiných změn a na znamení souhlasu ji vlastnoručně podepisují.
- 11.7. Tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní Objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru Poskytovatel.

Za Objednatele/ Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě

Jméno: Ing. Eduard Ježo, ředitel

Ing. Eduard Ježo
Digitálně podepsal
Ing. Eduard Ježo
Datum: 2022.04.25
20:19:44 +02'00'

Datum a podpis: _____

Za Poskytovatele/Edenred CZ

Jméno: _____

Digitally signed by

Date: 2022.04.26
19:29:52 +02'00'

Datum a podpis: _____



Příloha č. 1

Podmínky poskytování technické a zákaznické podpory Benefitů Café

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje, za účelem zajištění užívání Benefitů Café Objednatelem, resp. jeho uživateli, zajišťovat technickou údržbu Benefitů Café v rozsahu, která je potřebná k zajištění funkčnosti Benefitů Café, respektive jeho součástí, po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel má právo 3 x měsíčně na tzv. „okno údržby“ po předchozím ohlášení Objednateli.
- 1.3. Jakoukoliv vadu funkčnosti Benefitů Café, respektive jeho části nebo součástí („vada“), je Objednatel či uživatel oprávněn/povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli, respektive jím určené osobě.
- 1.4. Vada se má za nahlášenou okamžikem přijetí e-mailu nebo tel. hovoru na telefonní číslo nebo emailovou adresu, které jsou uvedeny v článku č. 3.4. Smlouvy.
- 1.5. Vadou se rozumí jakákoliv vada poskytovaných plnění a služeb dle této Smlouvy, která brání ve využívání poskytovaných funkcionalit Benefitů Café. Funkcionalitami jsou myšleny, jak standardní funkce obsažené v dodané základní verzi systému, tak i veškerá objednaná zákaznická řešení dodaná Poskytovatelem. Vady je potřeba klasifikovat z pohledu důležitosti na chod systému nebo využívání poskytované funkčnosti dle následující klasifikační tabulky, klasifikaci vad provádí Poskytovatel.

Incident	Doba odezvy	Doba začátku řešení
Technická podpora		
Kritický (Aplikace zcela selhala, nebo je rozsáhle poškozena. Některé nebo všechny části portálu podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost aplikace. Zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení a problém ani nelze dočasně překlenout užitím běžných postupů.)	Okamžitě	Nejpozději 1 hodina. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování vady bez zbytečného odkladu a vadu odstraňovat bez neodůvodněného přerušení. Odstranění závady bude v nezbytně nutném čase.
Vysoký (Poruchy, které při používání a využívání Aplikace či Systému způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz, anebo vzniklé problémy lze dočasně řešit náhradním řešením)	30 minut	Poskytovatel je povinen informovat o plánu odstranění závady a jejím časovém harmonogramu nejpozději do 4 hodin od nahlášení závady.
Standardní (Aplikace či Systém je provozovatelný, problémy neovlivňují funkcionalitu a způsobují pouze drobné potíže na straně Objednatele/uživatele bez vlivu na věcnou funkčnost.)	4 hodiny	Poskytovatel je povinen informovat o plánu odstranění závady a jejím časovém harmonogramu nejpozději do 48 hodin od nahlášení závady.
Druh požadavku	Doba odezvy	Doba vyřešení
Zákaznická podpora pro Objednatele		
Provozní požadavek / správa systému (import bodových / zaměstnaneckých dat mimo domluvené termíny, požadavky na reporting, změny zaměstnaneckých dat / účtů / změna bodového nároku, statusů, skupin..)	2 pracovní dny	72 hodin Okamžitě/online samosprávou přes klientskou administraci portálu
Obsahové změnové požadavky (aktualizace textů v portále, upload požadovaných dokumentů do cafeterie)	2 pracovní dny	1 týden skrz zákaznickou podporu Okamžitě/online samosprávou přes klientskou administraci portálu
Technické / funkční změnové požadavky (konfigurační změny)	2 pracovní dny	Dle rozsahu / náročnosti požadovaných změn

- 1.6. Doba určená v hodinách a minutách je uplatňována po dobu, po kterou Poskytovatel poskytuje službu infolinky pro zpracování všech typů požadavků dle čl. 3.4. Smlouvy.
- 1.7. Pokud není vada výslovně uvedena ve výčtu uvedeném v tabulce výše, bude kategorizována po vzájemné dohodě Smluvních stran.
- 1.8. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn plnit předmět této Smlouvy osobně, anebo prostřednictvím třetí osoby, respektive třetích osob. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn vykonávat technickou podporu provozování Benefitů Café osobně, anebo zabezpečit její vykonávání prostřednictvím třetí osoby, respektive třetích osob. Třetí osobou se dle tohoto článku smlouvy rozumí dodavatel Poskytovatele, který pro Poskytovatele dodává služby spojené s Cafeteria Softwarem nebo Benefitů Café. Poskytovatel odpovídá za třetí osoby dle tohoto odstavce tak, jako by plnil sám.
- 1.9. Místo plnění předmětu této Smlouvy určí Poskytovatel.



- 1.10. Jakákoliv lhůta na splnění povinnosti, anebo závazku uvedená v této Smlouvě se přiměřeně prodlužuje o období prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti potřebné pro plnění předmětu této Smlouvy a taktéž o období, během kterého okolnost mimo kontrolu Poskytovatele má, respektive ztěžuje, plnění předmětu této Smlouvy. V případě že Objednatel neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této Smlouvy, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit s uvedením konkrétních případů nedostatečné součinnosti a výzvou k nápravě, v opačném případě se má za to, že Objednatel poskytoval Poskytovateli dostatečnou součinnost. Okolnostmi mimo kontrolu Poskytovatele jsou pouze případy vyšší moci, nikoliv však již např. zpoždění způsobené subdodavateli Poskytovatele.



Ceník - příloha č. 2

Implementace cafeterie Benefit Café		
Položka	Standardní cena	Cena po slevě
Kompletní nastavení cafeterie v rozsahu objednávky (CWO)	✓	✓
Project management a Consulting související s implementací	✓	✓
Zajištění komunikační kampaně v rozsahu objednávky (CWO)	✓	✓
Kompletní nastavení cafeterie (cena za zřízení aplikace)	69 000,00 Kč	0,00 Kč

Provoz a podpora		
Základní provoz		
Položka	Standardní cena	Cena po slevě
Poplatek za uživatele - měsíčně	✓	✓
Klientská administrace	✓	✓
Standardní reporty	✓	✓
Uživatelská Podpora 8/5	✓	✓
Klientská Podpora 8/5	✓	✓
Technická podpora 8/5	✓	✓
Sociální a komunikační funkce (ankety, newslettery, pop-up okna)	✓	✓
Kompletní cena za provoz měsíčně	4 000,00 Kč	0,00 Kč

Extra varianty		
Položka	Standardní cena	Cena po slevě
Implementace dostupných rozšiřujících funkcionalit po spuštění systému (cena za modul)	5 000,00 Kč	0,00 Kč
Implementace a vývoj funkcionalit / modulů na míru (cena za hodinu)	1 000,00 Kč	1 000,00 Kč
Změnové požadavky s nutností vývoje	dle rozsahu	dle rozsahu
Dodatečné školení zaměstnanců (více než 1 den úvodního školení, po více skupinách – 1 skupina max. 100 zaměstnanců)	8 000,00 Kč	8 000,00 Kč

Poplatky a provize za benefity čerpané přes cafeterii			
Provize z čerpání	Standardní cena	Cena po slevě	Kdo hradí
Platební brána Edenred (provize z čerpání)	3,00%	0,00%	klient
Edenred Card (provize z čerpání) - peněženka Edenred Benefits	3,00%	0,00%	klient
Benefit na fakturu	10,00%	0,00%	klient
Poplatky karta	Standardní cena	Cena po slevě	Kdo hradí
Edenred Card FKSP (personalizovaná karta vydání hromadně)	100,00 Kč	0,00 Kč	klient
Edenred Card FKSP (znovuvydání karty v případě ztráty, odcizení)	150,00 Kč	0,00 Kč	zaměstnanec
Edenred Card FKSP (obnova karty po expiraci)	100,00 Kč	0,00 Kč	klient
Dopravné	Standardní cena	Cena po slevě	Kdo hradí
Dopravné karta hromadné (nová, znovuvydání karty v případě expirace)-Česká pošta	350,00 Kč	0,00 Kč	klient
Dopravné karta hromadné (nová, znovuvydání karty v případě expirace)- Kurýr	500,00 Kč	0,00 Kč	klient
Dopravné karta individuální (nová, znovuvydání karty v případě ztráty/odcizení)-Česká p	50,00 Kč	0,00 Kč	zaměstnanec

Uvedené ceny jsou bez DPH.

V dne 22.4.2022
podpis poskytovatele:

Edenred CZ s.r.o.

Digitally signed by

Date: 2022.04.22
14:42:20 +02'00'

V Ostravě dne 22.4.2022
podpis objednatele: Ing. Ježo Eduard, ředitel
Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě

Ing. Eduard Ježo
Digitálně podepsal
Ing. Eduard Ježo
Datum: 2022.04.22
13:19:26 +02'00'

