

**SMLOUVA O DODÁVCE AKTUALIZACÍ, PODPORY A ÚDRŽBY ELEKTRONICKÉHO  
PŘÍSTUPOVÉHO SOFTWARE SENSE  
č. SLL JL/...../2023**

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění  
mezi smluvními stranami, kterými jsou:

**Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik**

Sídlo: náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně  
Zástupce: xxx, ředitel  
IČ: 00024007  
IČ DPH: CZ00024007  
Obchodní rejstřík: u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. AXII 253  
Bankovní spojení: 273173353/0300  
dále jen „**Objednatel**“

a

**ID.EST CZ, s.r.o.**

se sídlem Sochorova 3178/23, 616 00 Brno - Žabovřesky  
IČO: 02290812, DIČ: CZ02290812  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 80779  
zastoupena xxx, jednatelem  
dále jen „**Dodavatel**“

**I. Úvodní ustanovení**

- 1.1 Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s ustanovením §§ 6, 27 a 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, a v souladu s nabídkou Dodavatele ze dne ....., která byla ve výběrovém řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**Dodávka aktualizací, podpory a údržby elektronického přístupového software SENSE**“ vybrána jako nejvýhodnější, a která je součástí dokumentace k veřejné zakázce a je uložena u Objednatele, jakožto zadavatele veřejné zakázky.

**II. Předmět plnění**

- 2.1. Předmětem smlouvy je servisní podpora formou dodávání aktualizací softwaru pro elektronický přístupový systém SENSE (dále také jaké „SENSE“ nebo „IS“), programové dokumentace, dodávání hardware, jeho opravy a aktualizace na hardwarových prostředcích Odběratele v následujících bodech, přičemž seznam SW licencí a HW Objednatele je přílohou č. 1 této Smlouvy:
- 2.1.1 Zohlednění legislativních změn ČR v té části legislativy, která je algoritmizovaná v IS.
  - 2.1.2 Hlavní verze – Odběratel automaticky dostává nové verze na stáhnutí bez toho, aby musel o ně dodatečně usilovat, anebo se zatěžovat administrativou.
  - 2.1.3 Programové úpravy - Odběratel dostává nové verze na vyžádání.
  - 2.1.4 Patch - Dodavatel vytvoří patch na základě hlášení Odběratele o chybě softwaru.
  - 2.1.5 Chyby programu jsou odstraňovány Dodavatelem bezplatně.
  - 2.1.6 Profylaktika systému, předplacené hodiny analytika Dodavatele v čase uzávěrky, kontrola systému, drobné úpravy v rozsahu 4 hodiny měsíčně.
  - 2.1.7 Odběratel má nárok na řešení nahlášených incidentů a požadavků, jako i na další konzultace a školení podle svých potřeb. Tyto služby se budou fakturovat samostatně podle odpracovaných hodin a platného ceníku služeb v čase vzniku incidentů nebo požadavku. Podkladem pro fakturaci bude Pracovní výkaz Dodavatele, kde je zaznamenán popis uskutečněných prací a rozsah odpracovaných hodin, potvrzený výlučně oprávněnými pracovníky Odběratele.

- 2.1.8 Dodavatel zabezpečuje záruční a pozáruční servis HW zařízení systému podle platné legislativy. tj. čteček SENSE a ostatního dodaného hardwarového vybavení. Dodavatel zabezpečuje poradenství v případě poruchy těchto zařízení.

### III. Definice pojmů

- 3.1 Hlavní verze – software, který podstatným způsobem mění funkcionalitu Aplikačního modulu, anebo strukturu databázových údajů. Hlavní verze se mění i při změně používaného operačního systému, databázového systému nebo změně vývojových nástrojů.
- 3.2 Hot Line – služba zabezpečující řešení Drobných požadavků a provozních otázek ze strany Odběratele. Požadavky se nahlašují prostřednictvím telefonu anebo e-mailu.
- 3.3 Chyba softwaru anebo Chyba IS – stav, kdy výstup z počítačového programu nesouhlasí s programovou dokumentací a je příčinou Drobného nebo Kritického incidentu.
- 3.4 IS SENSE – sada Aplikačních modulů.
- 3.5 Odezva (Response Time) - časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen odpovědět na incident nebo požadavek jemu přidělený prostřednictvím HelpDesku Dodavatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím incidentu nebo požadavku do řešení. Do doby Odezvy se počítají pouze pracovní hodiny v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00.
- 3.6 Patch – software, který dočasně odstraňuje chyby v Aplikačních modulech anebo vytváří náhradní funkcionalitu.
- 3.7 Profylaktika – soubor činností, které se provádějí preventivně, aby se zabránilo vzniku incidentů. Do profylaktiky je zahrnuta péče o aplikaci, databázi, kontrola místa na HDD, popřípadě doškolení uživatelů v plánovaném rozsahu dohodnutých hodin profylaktiky.
- 3.8 Požadavek - žádost Odběratele na novou funkční vlastnost softwaru nebo o provedení služby spojené se softwarem.
- 3.9 Programová dokumentace - popis funkcí aplikačního modulu. (Manuál)
- 3.10 Reakční čas - časový interval, který uplyne od nahlášení servisního případu resp. chyby do zahájení jeho odstraňování konkrétním řešitelem, do reakčního času se počítají pouze pracovní hodiny během pracovních dní v době od 8:00 do 16:00.
- 3.11 Service Desk - komunikační rozhraní mezi Odběratelem a Dodavatelem sloužící primárně na nahlášení a sledování incidentů a požadavků. Informaci o stavu nahlášených incidentů a požadavků je oznámený Odběratel e-mailem.
- 3.12 Servisní zásah - soubor činností nezbytných pro odstranění incidentu nebo požadavku.
- 3.13 Oprávněný pracovník Odběratele - prokazatelně vyškolený pracovník na práci s daným aplikačním modulem, který může s modulem pracovat a nahlašovat incidenty a požadavky.
- 3.14 Oprávněný pracovník Dodavatele - vyškolený pracovník dodavatele schopný odpovědět a konzultovat incidenty a požadavky aplikačních modulů SENSE.

### IV. Podmínky pro poskytování služeb

- 4.1 Dodavatel se zavazuje dodávat aktualizace softwaru průběžně - minimálně jednou ročně. Odběratel obdrží aktualizaci modulů v časovém předstihu zpracovávaného měsíce.
- 4.2 Dodavatel zajistí Hot Line v pracovních dnech v době od 8:00 - 16:00.
- 4.3 Dodavatel zajistí přístup na Service Desk pro oprávněné pracovníky Odběratele, kteří budou nahlašovat všechny incidenty a požadavky. Service Desk bude k dispozici pro ohlašování požadavků a incidentů 24 hod / 7 dní v týdnu. Odběratel zajistí:
- 4.3.1 Vzdálený přístup na server a pracovní stanice.
- 4.3.2 Asistenci pracovníka zodpovědného za správu operačního systému a správu databáze.
- 4.3.3 K vyřešení incidentu zajistí aktivní spolupráci svého pracovníka.
- 4.3.4 Souhlasí s používáním náhradního řešení až do vyřešení incidentu.
- 4.3.5 Musí pravidelně minimálně 1x denně provádět zálohy dat.
- 4.4 Dodavatel zajistí konzultace u Odběratele a školení pro Odběratele podle bodu 2.6. v termínu a cenách oboustranně dohodnutých na základě nabídky Dodavatele a následné objednávky Odběratele.

- 4.5 Dodavatel po obdržení nahlášeného incidentu začne opravu do 8 pracovních hodin (reakční doba) od doručení elektronické pošty a zavazuje se chybu odstranit:
- 4.5.1 i za cenu náhradního řešení nejpozději do 24 hodin po přijetí reklamace při kritické chybě - chyba mající takový vliv, že podstatné části funkcionality jsou nepoužitelné - aplikační programové vybavení nevyhovuje po funkční stránce.
  - 4.5.2 do 10 pracovních dnů po přijetí reklamace u hlavní chyby - chyba mající vliv na vznik problémů při normálním používání nebo provozování aplikačního programového vybavení a ta narušuje jeho normální fungování, používání chybné funkce nevyžaduje momentální provozní potřeba, provozní činnost Odběratele je dosažitelná jinými technologickými a metodickými postupy.
  - 4.5.3 do 20 pracovních dnů po přijetí reklamace při drobné chybě - nenarušuje provoz, funkcionality softwaru a technického zařízení - formální chyba.
- 4.6 Chyba bude odstraněna k tíži Dodavatele, pokud se jednalo o chybu IS, nebo nesplněním povinností ze strany Dodavatele. V opačném případě bude odstraněna k tíži Odběratele, pokud dodavatel prokáže, že chybu způsobil odběratel.
- 4.7 Dodavatel neručí za škody vzniklé nesprávným používáním IS nebo používáním, které je v rozporu s podmínkami uvedenými v uživatelské dokumentaci.
- 4.8 Dodavatel odpovídá za škodu v souvislosti s prováděním své činnosti a dodávkou či servisem systému SENSE.
- 4.9 Dodavatel se zavazuje neposkytnout třetí straně žádné informace a údaje, které získal v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy. Současně se zavazuje, že bude nakládat s údaji v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů během jejího trvání a také po jejím ukončení. V případě porušení tohoto závazku má Odběratel právo od této smlouvy odstoupit.

## **V. Cena plnění a platební podmínky**

- 5.1 Smluvní cena za předmět plnění podle bodu 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 a 2.1.5 je tak ve výši 11 600,- Kč bez DPH za každý měsíc.
- 5.2 Smluvní cena za předmět plnění podle bodu 2.1.6 je 6 000,- Kč bez DPH za každý měsíc. Předplacené jednotky lze využít až do maximálního počtu předplacených jednotek uvedeného v článku 2.1 bodě 2.1.6 této smlouvy. Pokud není objem hodin vyčerpán v průběhu kalendářního měsíce, počet nevyčerpaných hodin v daném kalendářním čtvrtletí se počítá. Odběratel má právo využít tyto nashromážděné hodiny během příslušného kalendářního čtvrtletí. V případě zjištění nevyčerpaných hodin za dané čtvrtletí před koncem čtvrtletí má Odběratel právo předem dohodnout s Dodavatelem čerpání na konkrétní činnosti tak, aby hodiny byly vyčerpány před koncem čtvrtletí, a to nejpozději v průběhu měsíce bezprostředně následujícího po skončení daného kalendářního čtvrtletí. Hodiny využití nad rámec předplaceného objemu se považují za služby poskytnuté mimo paušální částku a řídí se sazbami mimo paušální částku uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.
- 5.3 Celková cena za body 5.1 a 5.2 je tak stanovena ve výši 17 600,- Kč bez DPH, kterou se Odběratel zavazuje platit pravidelně každý měsíc, během trvání této smlouvy na základě řádně vystavené a doručené faktury vystavené Dodavatelem nejpozději do 30 dnů od zahájení příslušného měsíce.
- 5.4 Dodavatel si může uplatnit každý kalendářní rok od podpisu smlouvy navýšení ceny uvedené v článku 5. bod 5.3. této smlouvy o inflaci podle inflačního koeficientu, zveřejněného statistickým úřadem České republiky. Navýšení ceny po odsouhlasení smluvních stran bude předmětem dodatku k této smlouvě.
- 5.5 Navýšení ceny v článku 5. bod 5.1, v případě dokoupení dalších systémů z portfolia Dodavatele nebo rozšíření služeb, bude Dodavatelem navrženo a Odběratelem schválené. Následně se bude postupovat ve smyslu článku 8. bod 8.3.
- 5.6 Servisní zásah, který byl způsoben chybou uživatele bude fakturován. Přílohou faktury bude protokol, kterým bude prokázána a odsouhlasena chyba uživatele a výše ceny servisního zásahu.
- 5.7 Dohodnutá je 30denní splatnost faktur ode dne řádného vystavení faktury. Faktury budou zákazníkovi doručovány elektronicky na následující adresu: [fakturace@janskelazne.com](mailto:fakturace@janskelazne.com).

## **VI. Programové úpravy**

- 6.1 Odběratel je oprávněn písemně požádat Dodavatele o provedení programových úprav softwaru, které nejsou považovány za aktualizaci softwaru podle článku 2 této smlouvy. Dodavatel se zavazuje realizovat zadání na základě požadavků Odběratele. Požadání o provedení zadání musí být provedeno v písemné formě a musí být podepsány oprávněným pracovníkem odběratele. Seznam oprávněných pracovníků odběratele je uveden v Seznamu oprávněných pracovníků Odběratele, Příloha č. 2.
- 6.2 Po obdržení zadání programových úprav a jeho předběžné analýze Dodavatel doručí Odběrateli časovou a finanční kalkulaci prací potřebných na jeho realizaci. Pokud Odběratel souhlasí s návrhem Dodavatele ohledně termínu provedení a ceny programových úprav, doručí Dodavateli písemnou objednávku na tyto programové úpravy. Práce na programových úpravách se začnou realizovat po písemné objednávce Odběratele.
- 6.3 Realizace prací sestává z následujících bodů:
- 6.3.1 Analýza požadavku a písemné definování zadání potvrzeno oprávněnými osobami za obě strany.
  - 6.3.2 Realizace programátorských prací.
  - 6.3.3 Testování programové úpravy u Dodavatele.
  - 6.3.4 Předání programové úpravy na otestování u Odběratele.
  - 6.3.5 Aplikace výsledků testování (v případě, že testování potvrdilo splnění požadavků Odběratele, následuje bod 6.3.6, pokud je třeba aplikovat úpravy, opakuje se na bod 6.3.2. Pokud připomínky znamenají rozšíření původního zadání, chápou se jako nový požadavek a postupuje se podle tohoto článku opět od začátku. Původní zadání pokračuje bodem 6.3.6.
  - 6.3.6 Předání programové úpravy do užívání Odběrateli
- 6.4 Cena za provedení programových úprav není zahrnuta v ceně za aktualizace softwaru podle článku 5 této smlouvy. Odběratel se zavazuje uhradit cenu za realizované programové úpravy na základě faktury Dodavatele, kterou je Dodavatel oprávněn vystavit po odevzdání programové úpravy Odběrateli (bod 6.3.6.). Přílohou faktury bude protokol o předání a převzetí programové úpravy potvrzen zástupci stran.

## **VII. Trvání smlouvy**

- 7.1 Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od podpisu této Smlouvy.
- 7.2 Smlouvu lze vypovědět s 3měsíční výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu, kteroukoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní doba začíná běžet dnem písemného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3 Každá strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení závazků druhé smluvní strany. Pro účely této smlouvy je porušení smlouvy podstatné, pokud strana porušující smlouvu věděla v době uzavření smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu smlouvy, který vyplynul z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž byla smlouva uzavřena, že druhá strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení smlouvy.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smluvních stran.
- 8.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za jakékoli zpoždění nebo neplnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy, pokud toto bude způsobeno z důvodu, který tato strana nemohla ovlivnit (vis major). Pokud je kterýkoliv ze smluvních stran z takových důvodů zabráněno plnit její povinnosti vyplývající z této smlouvy, je tato strana povinna o tomto písemně informovat druhou stranu.
- 8.3 Veškeré změny a rozšíření této smlouvy jsou možné jedině ve formě písemných dodatků k této smlouvě odsouhlasených oběma stranami.
- 8.4 Obě strany prohlašují, že smlouvu neuzavřely pod nátlakem nebo za nápadně nevýhodných podmínek pro jednu ze stran.

- 8.5 Tato smlouva obsahuje přílohy – přílohu č. 1 Seznam SW licencí a HW Odběratele, přílohu č.2 Seznam oprávněných pracovníků Odběratele a přílohu č. 3 Ceník služeb Dodavatele. Přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 8.6 Smlouva se vyhotovuje v 2 exemplářích majících platnost originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 exempláři.

V ....., dne: .....

V Brně, dne: 4. 5. 2023

**Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik**

**ID.EST CZ, s.r.o.**

xxx, ředitel

xxx, na základě plné moci

## Příloha č. 1

## Seznam SW licencí a HW Odběratele

Popis	Počet	Jednotka
<b>Licence SENSE TIMES - docházkový systém</b>		
Serverová licence SENSE TIMES do 600 zaměstnanců+ 1x licence klient Administrátor+ 1x klient Uživatel	1	lic
Licence klient Administrátor (mzdář, personalista, IT)	5	lic
Licence klient Uživatel (Mistr výroby, Manažer)	0	lic
Multilicence SENSE TIMES NET web klient (zpracování docházky ve webovém prostředí s neomezeným počtem přístupů pro Správce, Uživatele i Zaměstnance)	1	lic
<b>Licence SENSE CANTEEN – stravovací systém</b>		
Serverová licence SENSE CANTEEN 1x klient Administrátor+ klient Kuchyně	1	lic
Multilicence SENSE CANTEEN NET web klient (objednávka stravy ve webovém prostředí s neomezeným počtem objednatelů stravy)	1	lic
<b>Hardware SENSE TIMES – docházkový systém</b>		
Snímač – dotykový display 7” – ID07 (kamera, POE)	7	ks
Mini USB snímač (přidělování karet, klíčenek)	1	ks
<b>Hardware SENSE CANTEEN – stravovací systém</b>		
Snímač – dotykový display 7” – ID07 (kamera, POE)+ mini USB+ potvrzovací tlačítko (set)	2	ks
Objednávkový kiosek, dotykový displej 22” – objednávání stravy	2	ks

## Příloha č. 2

## Seznam oprávněných pracovníků Odběratele

Jméno	Aplikační modul	Telefon	E-mail
	Docházka/Strava/HW	+420 737 261 312	
	Docházka/Strava/HW	+420 605 474 887	
	Docházka/Strava/HW	+420 724 012 151	
	Docházka	+420 739 421 970	
	Docházka	+420 770 138 678	
	Docházka/Strava	+420 739 421 992	
	Strava	+420 702 255 313	

## Seznam oprávněných pracovníků Dodavatele

Jméno	Aplikační modul	Telefon	E-mail
Help-desk	Docházka/Strava		<a href="https://helpdesk.idest.cz">https://helpdesk.idest.cz</a>
	Docházka/Strava	+421 917 478 821	
	ředitelka ID.EST CZ	+420 601 322 680	
	Obchod	+421 905 641 409	
	Jednatel	+421 917 551 109	

## Příloha č. 3

## Ceník služeb Dodavatele

Název servisní služby	Sazba bez DPH/hod.
<b>Analýza</b>	1.900,-Kč
<b>Konzultace</b>	1.900,-Kč
<b>Dokumentace</b>	1.900,-Kč
<b>Školení</b>	1.900,-Kč
<b>Testování</b>	1.900,-Kč
<b>Online schůzky</b>	1.900,-Kč
<b>Programátorské práce</b>	1.900,-Kč
<b>Systémové práce (serverové a operační systémy, instalace databáze)</b>	1.900,-Kč
<b>Doprava: Cena za km při použití služebního vozu</b>	12,-Kč
<b>Práce přes vzdálené připojení</b>	1.900,-Kč
<b>Plánované práce mimo Pracovní dobu (do 8.00, od 16.00 hod), v dnech pracovního volna a klidu</b>	+100%

Účtovanou jednotkou servisních služeb je 0,25 hodiny (min. účtovaná jednotka) a násobky 0,25 hodin.

Ceny jsou uváděny bez DPH.