

SERVISNÍ SMLOUVA

č. SLL JL/...../2023

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

ML soft, s.r.o.

se sídlem v Brně, Máchova 1301/2, PSČ 612 00

IČO: 29189381, DIČ: CZ29189381

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 64242

zastoupena xxx, jednatelem

(dále jen "**Dodavatel**")

a

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik

IČO: 00024007, DIČ: CZ00024007

se sídlem náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp.zn. AXII 253

zastoupen xxx, ředitelem

(dále jen "**Objednatel**")

Dodavatel a Objednatel (společně též jako „**Smluvní strany**“ nebo každý zvlášť jako „**Smluvní strana**“) uzavřeli níže uvedeného dne ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto

servisní smlouva o implementaci a podpoře software

(dále jen „**Smlouva**“)

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 Zhotovitele ze dne 25.4.2023 která byla ve výběrovém řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu 040/2023/ZMR s názvem „**Software pro stravovací provoz**“ vybrána jako nejvýhodnější, a která je součástí dokumentace k veřejné zakázce a je uložena u Objednatele, jakožto zadavatele veřejné zakázky.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že vyvinul software **ISP Enterprise** pro komplexní zajištění stravovacích provozů včetně souvisejících znalostí k jejich využití (dále jen „**Software**“).
- 1.3. Dodavatel poskytl Objednateli licenci k Software (dále jen „**Licence**“) na základě samostatné Smlouvy, kterou Smluvní strany uzavřely bezprostředně před podpisem této Smlouvy (dále jen „**Licenční smlouva**“). Přesnou specifikaci a minimální technické a funkční požadavky Nabyvatele specifikované v zadávací dokumentaci, které Software musí po celou dobu trvání Licence splňovat, obsahuje Licenční smlouva.
- 1.4. Dodavatel hodlá na základě této Smlouvy provést implementaci Software na zařízení Objednatele, případně na Dodavatelem dodaný hardware, stanoví-li tak tato Smlouva (dále jen „**Technologická infrastruktura**“) a poskytovat po dobu trvání této Smlouvy podporu provozu, oprav, aktualizace a rozvoje Software Dodavatelem ve prospěch Objednatele v rozsahu dle této Smlouvy.

- 1.5. Smluvní strany se dohodly, že veškerá ujednání obsažená v této Smlouvě musí být Smluvními stranami vykládána tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy, tj. implementaci Software dle specifikace Objednatele obsažené v Licenční smlouvě a aby byl naplněn následný zájem Objednatele spočívající v zajištění fungujícího Software tak, aby tento mohl být užíván Objednatelem obvyklým způsobem za účelem, pro který byl na základě Licenční Smlouvy poskytnut.
- 1.6. Místem plnění dle této Smlouvy jsou provozovny Objednatele.

II.

Dodání a implementace Software

- 2.1. Dodavatel se zavazuje Objednateli dodat, nainstalovat, zprovoznit a nakonfigurovat v požadovaném rozsahu a funkčnosti Software na prostředí Technologické infrastruktury (dále jen „**Implementace**“), a to do **tří** měsíců od podpisu této Smlouvy, přičemž v případě prodloužení Objednatele s poskytováním součinnosti dle této Smlouvy se doba pro Implementaci prodlouží o dobu trvání takového prodloužení. Přesnou specifikaci rozsahu Implementace a minimálních technických a funkčních požadavků Nabyvatele na Software obsahuje **příloha č. 1 této Smlouvy**.
- 2.2. Součástí Implementace je též závazek Dodavatele provést školení podle oboustranně schváleného harmonogramu školení zaměstnanců Objednatele. Školení bude provedeno do 10 dnů od okamžiku řádného ukončení Implementace. Přesnou specifikaci rozsahu školení a minimálních požadavků Nabyvatele obsahuje **příloha č. 1 této Smlouvy**.
- 2.3. Součástí Implementace je také podpora Implementace v rozsahu specifikovaném v **příloze č. 1 této Smlouvy**.
- 2.4. Dodavatel se v rámci Implementace zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovišti Objednatele, a to za podmínky, že byl Objednatelem s těmito, jakožto i s dalšími riziky na pracovištích Objednatele, prokazatelně seznámen. Dodavatel na dané upozorní následně své pracovníky, včetně případných pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany proti úrazům či jinému poškození zdraví.
- 2.5. Implementace je řádně ukončena, na základě úspěšného vyhodnocení Akceptačních testů. O ukončení Implementace bude sepsán protokol obsahující zápis vyhodnocení Akceptačních testů.
- 2.6. Dodavatel je oprávněn nikoliv povinen převzít Implementaci podpisem Akceptačního protokolu s výhradami vad a určením termínu pro odstranění těchto vad. V takovém případě se Implementace považuje za řádně ukončenou okamžikem úspěšného vyhodnocení dodatečných Akceptačních testů odstraněných vad.
- 2.7. Dodavatel odpovídá Objednateli za to, že Software je implementován na prostředí Technologické infrastruktury v souladu s touto Smlouvou, je kompletní a funkční dle specifikace stanovené touto Smlouvou a zadávací dokumentací.

III.

Služby provozní podpory

- 3.1. Dodavatel se zavazuje Objednateli poskytovat služby provozní podpory sloužící k zabezpečení bezporuchového provozu a rozvoje Software v prostředí technologické infrastruktury Objednatele.
- 3.2. Smluvní strany sjednaly, že Dodavatel bude Objednateli poskytovat služby provozní podpory v rozsahu popisu služeb, jehož přesnou specifikaci obsahuje vč. SLA **Příloha č. 2** této Smlouvy, jakožto i další služby s těmito službami související (dále jen „**Podpora**“).
- 3.3. Součástí Podpory je také rozvoj Software v rozsahu dle specifikace, kterou obsahuje

příloha č. 3 této Smlouvy.

- 3.4. Služby Podpory budou Dodavatelem poskytovány po dobu 48 měsíců od ukončení Implementace.
- 3.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že vady Software Dodavatel odstraní způsobem a v termínech specifikovaných v rámci popisu služeb Podpory, který je **přílohou č. 2** této smlouvy.
- 3.6. Reklamaci vad Software je Objednatel oprávněn provést u Dodavatele způsobem specifikovaným v rámci popisu služeb Podpory dle přílohy č. 2 této Smlouvy, včetně technického popisu vady. V případě, že Dodavatel neodstraní řádně a oprávněně reklamované vady ve stanovené lhůtě, je Odběratel oprávněn po dodatečné písemné výzvě Dodavateli a stanovení dodatečné přiměřené, nejméně třídní lhůty k odstranění vady, zajistit odstranění vady prostřednictvím svých pracovníků nebo třetí osoby a Dodavatel se zavazuje uhradit Odběrateli veškeré náklady vzniklé v souvislosti s takovýmto odstraněním vad. Daný postup nemá žádný vliv na možný vznik smluvní pokuty nebo povinnosti k náhradě škody.

IV

Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Dodavatel má zejména tato práva a povinnosti:
 - 4.1.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu trvání této Smlouvy byl Software funkční;
 - 4.1.2. Dodavatel je povinen počínat si tak, aby nedošlo k poškození či ztrátě dat Objednatele a aby tato data nebyla jakkoli zneužita. Dodavatel není odpovědný za ztrátu, poškození či nedostupnost dat zaviněnou Objednatelem či jinou okolností vylučující odpovědnost Dodavatele;
 - 4.1.3. Dodavatel není oprávněn s daty Objednatele jakkoliv nakládat mimo informační infrastrukturu Objednatele, a to výhradně za účelem jejich uchování v Software za účelem jeho provozu ve prospěch Objednatele;
 - 4.1.4. Dodavatel je povinen provádět práce v dohodnutých termínech, profesionálním způsobem, v prvotní jakosti, s řádnou odbornou péčí a pouze prostřednictvím osob dostatečně kvalifikovaných a náležitě poučených pro tento účel.
- 4.2. Objednatel má zejména tato práva a povinnosti:
 - 4.2.1. Objednatel je povinen zadávat požadavky na poskytování služeb Podpory formou, která je uvedena v popisu jednotlivých služeb, který je přílohou č. 1 této smlouvy;
 - 4.2.2. Objednatel je povinen zabezpečit, aby se Software a Technologickou infrastrukturou pracovali výlučně uživatelé Objednatele, s výjimkou pověřených osob subdodavatelů Objednatele;
 - 4.2.3. Objednatel není oprávněn zasahovat do Software bez předchozího pověření Dodavatele;
 - 4.2.4. Objednatel je povinen umožnit Dodavateli dálkovou správu Software.

V.

Odměna Dodavatele a platební podmínky

- 5.1. Za plnění dle této Smlouvy spočívající v Implementaci a veškerých jejích součástí, náleží Dodavateli odměna ve výši specifikované cenovou nabídkou, která je **přílohou č. 4** této Smlouvy (dále jen „**Odměna za Implementaci**“).
- 5.2. Odměna za Implementaci je splatná na základě vystavené faktury, která bude Dodavatelem vystavena do 15 dnů od ukončení Implementace dle této Smlouvy.
- 5.3. Za plnění dle této Smlouvy spočívající v poskytování Podpory, náleží Dodavateli odměna ve výši ve výši specifikované cenovou nabídkou, která je **přílohou č. 4** této Smlouvy (dále jen „**Odměna za Podporu**“).
- 5.4. Odměna za Podporu, která spočívá v zabezpečení bezporuchového provozu Software tak, aby tento plnil minimální technické a funkční požadavky Nabyvatele specifikované v zadávací dokumentaci a Licenční smlouvě, je součástí odměny za Licenci dle Licenční smlouvy.
- 5.5. Odměna za Podporu je splatná na základě měsíčních faktur vystavovaných Dodavatelem. Fakturu je Dodavatel povinen vystavit do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který se Odměna za podporu za daný měsíc platí.
- 5.6. Dodavatel nemá nárok na plnou úhradu sjednané ceny prací podle této Smlouvy v případě nefunkčnosti Software nad rámec SLA a neodpovídá za řádné fungování informačních systémů.
- 5.7. Doba splatnosti jakékoliv faktury dle této Smlouvy činí 15 dnů od okamžiku jejího doručení Objednateli.
- 5.8. K jakékoliv odměně dle této Smlouvy bude připočtena DPH v zákonné výši. V případě, že v průběhu trvání Smlouvy dojde ke změně sazby DPH dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude příslušná odměna upravena o tuto sazbu DPH.

VI. Mlčenlivost

- 6.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o existenci této Smlouvy, Smluvních stranách, celém obsahu Smlouvy, jakož i o všech skutečnostech a informacích, které se dozvěděly nebo se kterými přišly do styku jak v průběhu kontrakčního procesu, tak i během výkonu práv a povinností z této Smlouvy.
- 6.2. Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda tvoří obchodní tajemství ve smyslu zákona, a bez ohledu na to, zda jsou jako důvěrné informace výslovně označeny, či nikoli.
- 6.3. Za důvěrné informace se nepovažují informace všeobecně známé, pokud se tak nestalo porušením této Smlouvy, nebo informace, o kterých daly Smluvní strany výslovně najevo, že utajovány být nemusí.
- 6.4. Žádná ze Smluvních stran nesmí v žádném okamžiku, to znamená ani po dobu účinnosti této Smlouvy, ani po jejím ukončení, zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace náležející druhé Smluvní straně, s výjimkou zpřístupnění zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům pro plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy. To neplatí, měla-li Smluvní strana tuto informaci k dispozici ještě před jejím poskytnutím druhou Smluvní stranou, obdrží-li k tomu písemné svolení druhé Smluvní strany nebo je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem.
- 6.5. Obě Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této

- Smlouvy jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 6.6. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy.
 - 6.7. V případě, že došlo nebo může dojít k prozrazení skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy, je Smluvní strana, která se o prozrazení dozví, povinna neprodleně informovat druhou Smluvní stranu a podniknout veškerá opatření nezbytná k zabránění vzniku újmy nebo omezení jejího rozsahu a dále k zabránění nebo omezení dalšího šíření skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy.
 - 6.8. Povinnosti mlčenlivosti může být Smluvní strana zproštěna pouze předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.
 - 6.9. Žádná Smluvní strana nemá právo od této Smlouvy v rozsahu povinnosti mlčenlivosti a s ní souvisejících povinností odstoupit ani ji vypovědět. Povinnost mlčenlivost trvá i po zániku ostatních práv a povinností z této Smlouvy.

VII. Trvání Smlouvy a její ukončení

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, přičemž skončí uplynutím 48 měsíců od okamžiku řádného ukončení Implementace.
- 7.2. Tato Smlouva zanikne:
 - 7.2.1. uplynutím doby, na kterou byla tato Smlouva uzavřena;
 - 7.2.2. písemnou dohodou Smluvních stran;
 - 7.2.3. písemnou výpovědí.
- 7.3. Smluvní strany mohou vypovědět tuto Smlouvu z důvodů uvedených v této Smlouvě.
- 7.4. V případě podstatného porušení Smlouvy jednou Smluvní stranou je druhá Smluvní strana oprávněna Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby. V takovém případě tato Smlouva končí okamžikem doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 7.5. Za podstatné porušení Smlouvy se pro účely výpovědi Smlouvy bez výpovědní doby považuje:
 - 7.5.1. prodlení s uhrazením jakékoliv odměny dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
 - 7.5.2. prodlení s ukončením Implementace po dobu delší než 30 dnů;
 - 7.5.3. v případě prodlení s poskytováním Podpory po dobu delší než je 1,5násobek sjednané doby splnění;
 - 7.5.4. porušení jakékoliv povinnosti Dodavatele dle ustanovení 4.1. této Smlouvy;
 - 7.5.5. jakékoliv porušení povinnosti chránit důvěrné informace.

VIII. Sankce

- 8.1. Smluvní strana, která poruší povinnost chránit důvěrné informace, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých).
- 8.2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv platby dle této Smlouvy řádně a včas vznikne Objednateli povinnost zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.3. V případě prodlení Dodavatele s provedením Implementace řádně a včas vznikne Objednateli povinnost zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z Odměny za Implementaci za každý den prodlení.

- 8.4. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním Podpory řádně a včas v případech, kdy je termín splnění stanoven v hodinách, vznikne Objednateli povinnost zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou hodinu prodlení.
- 8.5. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním Podpory řádně a včas v ostatních případech, vznikne Objednateli povinnost zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení.
- 8.6. V případě, že Smluvní strana poruší některou ze svých povinností dle čl. IV této Smlouvy je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 8.7. Vznikne-li v souladu s tímto článkem Smlouvy některé Smluvní straně povinnost k zaplacení smluvní pokuty, je povinna tuto smluvní pokutu uhradit ve lhůtě deseti (10) dnů poté, co byla k jejímu uhrazení příslušnou Smluvní stranou vyzvána.
- 8.8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Smluvní strany závazek splnit ani povinnosti Smluvní strany k náhradě škody.

IX. Řešení sporů

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této Smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od Smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost.
- 9.2. V případě, že nedojde ke smírnému vyřešení sporné otázky, je k jejímu projednání příslušný soud dle dohody Smluvních stran, a to místně příslušný obecný soud Objednatele.

X. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva a všechna s ní spojená práva a povinnosti se řídí právem České republiky.
- 10.2. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy nebo na adresu, kterou strana řádně způsobem dle tohoto ustanovení druhé straně oznámí. Strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do jednoho týdne od provedení změny. V případě, že adresát zásilku nepřevzme či zásilku uloženou pro něj na poště v úložní době nevyzvedne, je poslední den uložení zásilky držitelem poštovní licence dnem doručení, a to i v případě, že se adresát o uložení zásilky nedozvěděl. Pokud zásilka nebude z jakýchkoliv důvodů u držitele poštovní licence uložena, považuje se zásilka 3. pracovním dnem ode dne jejího odeslání adresátovi zásilky za doručenu, a to i v případě, že se adresát zásilky o zaslání zásilky nedozvěděl. Písemnost doručovaná elektronicky se považuje za doručenu třetí den od okamžiku, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy.
- 10.3. Písemná forma je zachována, je-li dokument či oznámení doručeno buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) e-mailem na adresu kontaktních osob s doručenkou.
- 10.4. Tato Smlouva nezaniká smrtí či zánikem žádné ze Smluvních stran. Neodporuje-li to ustanovením právních předpisů, pak v případě úmrtí nebo zániku některé ze Smluvních stran budou namísto zemřelého či zaniklého účastníka z této Smlouvy oprávnění a závazání jeho dědici nebo právní nástupci.

- 10.5. Tato Smlouva může být doplňována nebo měněna jen formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Rovněž ukončit tuto Smlouvu lze pouze písemnou formou. Smluvní strany vylučují možnost změny nebo zrušení Smlouvy v jakékoli jiné formě. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 10.6. V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních smluvních ujednání. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si vzájemnou součinnost k tomu, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým platným, účinným a vykonatelným ustanovením, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický a hospodářský účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To samé platí i pro případ smluvní mezery.
- 10.7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
- 10.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž po jednom stejnopisu obdrží každá ze Smluvních stran.
- 10.9. Tato Smlouva představuje kompletní ujednání mezi Smluvními stranami o jejím předmětu a nahrazuje všechna předchozí ujednání mezi Smluvními stranami, která se týkají jejího či obdobného předmětu.
- 10.10. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely ze svobodné a shodné vůle, že se před jejím podpisem podrobně seznámily s celým jejím obsahem a poté ji na znamení souhlasu s jejím obsahem vlastnoručně podepisují.
- 10.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Požadavky na Implementaci, vč. školení a podpory Implementace
 - Příloha č. 2: Popis služeb Podpory
 - Příloha č. 3: Požadavky na rozvoj
 - Příloha č. 4: Cenová nabídka a ujednání

V Brně dne 25.4.2023

V ... dne ...

xxx, jednatel

Státní léčebné lázně Janské Lázně, s. p.