

Smlouva o poskytnutí technické podpory

č.j. objednatele: 2023/SML/0165

Smluvní strany:

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4
zástupce: XXX
IČ: 47114321
DIČ: CZ47114321
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7232
je plátcem DPH

dále také jen jako „objednatel“

a

Data Force, s.r.o.	
se sídlem:	Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice
zástupce:	XXX
IČ:	02967171
DIČ:	CZ02967171
zapsaná v	Obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 225785
je / není plátcem DPH	je plátce DPH
Číslo bankovního spojení	XXX

dále také jen jako „poskytovatel“,

uzavřeli níže uvedeného data tuto Smlouvu o poskytnutí technické podpory:

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele:

- zajistit kontinuální servisní podporu zálohovacích a archivačních infrastruktur OZP uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen jako „Servisní služby“) s parametry uvedenými v této smlouvě a jejích přílohách po celou dobu účinnosti této smlouvy (viz čl. II. této smlouvy a příloha č. 1 část A) této smlouvy);
- poskytovat objednateli profylaktické služby (viz čl. III. této smlouvy a příloha č. 1 část B) této smlouvy)
- poskytovat objednateli na základě jeho objednávek rozvojové projekty (viz čl. IV. této smlouvy a příloha č. 1 část C) této smlouvy)
- na žádost objednatele poskytovat další služby dle čl. V a přílohy č. 1, část D) této smlouvy.

2. Dále je předmětem této smlouvy rovněž povinnost objednatele zaplatit poskytovateli za řádné a včasné plnění jeho povinností dle této smlouvy níže sjednanou odměnu.

II. Servisní služby

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování Servisních služeb dle této smlouvy a její přílohy č. 1 část A) ode dne účinnosti této smlouvy a poskytovat je nepřetržitě po dobu 36 měsíců.
2. Objednatel je oprávněn nahlášovat vady poskytovateli pomocí HotLine poskytovatele, telefonicky nebo emailem na adresu kontaktní osoby uvedené v čl. XIV. této smlouvy. Poskytovatel je povinen potvrdit nahlášení vady vždy emailem spolu s časem nahlášení vady nejpozději do 1 hodiny od nahlášení vady, a to na email kontaktní osoby objednatele uvedené v čl. XIV. této smlouvy. V případě nečinnosti poskytovatele se má za to, že potvrzení přijetí nahlášení vady provedl okamžikem uplynutí jedné hodiny od nahlášení vady.
3. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění vad nejpozději do 4 hodin od nahlášení závady. Poskytovatel je povinen odstranit vady nejpozději do 48 hodin od nahlášení. Pro odstranění pochybností smluvní strany uvádí, že lhůty dle tohoto odstavce se počítají a běží pouze v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin a v případě jejich neuplynutí v daný pracovní den pokračují v běhu až další pracovní den od 8.00 hodin ráno. V případě, že poskytovatel nezahájí odstraňování vad nebo neodstraní vady ve lhůtách uvedených v tomto odstavci, je objednatel oprávněn odstranit vady na vlastní náklady, které je poskytovatel povinen následně objednateli uhradit do 14 dnů ode dne obdržení faktury. Tímto ujednáním není dotčeno právo objednatele na smluvní pokuty a náhradu škody.
4. Poskytovatel se zavazuje použít k odstranění vady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt náhradní řešení tak, aby období, kdy související část IT infrastruktury není v provozu, bylo zkráceno na minimum. Pokud bude realizováno náhradní řešení, je povinností poskytovatele následně bez zbytečné prodlevy zajistit trvalé řešení a povinností objednatele k tomuto poskytnout veškerou nezbytnou součinnost.
5. Objednatel je oprávněn změnit množství servisovaných systémů/zařízení/technologií podle aktuální potřeby objednatele, a to jak zvýšením (resp. přidáním nových) tak i snížením počtu (resp. odebráním stávajících) servisovaných systémů/zařízení/technologií. Změna bude účinná a poskytovatel bude povinen změnit počet servisovaných systémů/zařízení/technologií vždy od počátku měsíce následujícího po měsíci, ve kterém objednatel písemně oznámí poskytovateli změnu v počtu servisovaných systémů/zařízení/technologií.

III. Profylaktické služby

1. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli profylaktické služby dle tabulky B1 a B2 přílohy č. 1 této smlouvy. Poskytovatel bude provádět profylaxe také u systémů dodatečně přidáných do Servisní podpory dle čl. II. odst. 5 této smlouvy. Cena za profylaktické služby je rozdělena na ceny za profylaktické služby u stávajících systémů objednatele (viz příloha č. 1 této smlouvy, tabulka B1) a ceny za profylaktické služby u dodatečně přidáných systémů (viz příloha č. 1 této smlouvy, tabulka B2).
2. Poskytovatel je povinen provádět profylaktické služby v množství a četnosti stanovené v tabulkách B1 a B2 uvedených v příloze č. 1 této smlouvy přitom platí, že objednatel je povinen provádět profylaktické služby tak, aby v každém roce účinnosti této smlouvy bylo stanovené množství profylaktických služeb u konkrétního zařízení poskytováno rovnoměrně. Příklad: Pokud má být u konkrétního zařízení provedeny profylaktické služby 4x ročně, musí být prováděny v každém čtvrtletí jedenkrát. Přitom pro účely plnění profylaktických služeb dle této smlouvy se za rok nebere kalendářní rok, ale rok začínající prvním dnem účinnosti této smlouvy a končící stejně označeným dnem následujícího kalendářního roku.
3. Poskytovatel je povinen nejméně 2 pracovní dny před poskytnutím služby profylaxe oznámit čas zahájení a rozsah profylaktických služeb kontaktní osobě objednatele.

IV. Rozvojové projekty

1. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli na jeho vyžádání rozvojové projekty včetně:
 - instalace a konfigurace nových systémů a aplikací,
 - upgrade systémů a aplikací na nové verze,
 - programování nových funkcionalit, programátorské úpravy,
 - změnové a rozvojové požadavky.

2. Objednatel prostřednictvím své kontaktní osoby vyžádá po objednateli písemně poskytnutí (člověko)hodin rozvojových projektů, a to buď:
 - a) v konkrétním objednatelém uvedeném počtu (člověko)hodin spolu s popisem prací, které má poskytovatel během uvedených hodin vykonávat - na základě toho je poskytovatel povinen tyto hodiny rozvojových projektů objednateli nejpozději do 10 pracovních dní od obdržení požadavku poskytnout.
 - b) požadavkem na nacenění počtu (člověko)hodin na konkrétní činnost, resp. cíl, který má být rozvojovým projektem naplněn – v takovém případě je poskytovatel povinen nejpozději do 3 pracovních dnů zaslat objednateli písemně závazný návrh počtu hodin rozvojových projektů, který je potřeba ke splnění požadovaného cíle a lhůtu, do které se cíl zavazuje splnit. Pokud objednatel návrh poskytovatele písemně schválí, je objednatel povinen službu objednateli za daný počet hodin a ve sjednaném čase poskytnout.
3. Maximální počet (člověko)hodin (MH) rozvoje software, které je poskytovatel oprávněn objednateli za dobu účinnosti této smlouvy poskytnout je 300.
4. Rozvojové projekty budou předávány objednateli, na základě oboustranně podepsaného akceptačního protokolu.

V. Další služby

1. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli další služby uvedené v příloze č. 1 část C) této smlouvy za ceny tam uvedené.
2. Další služby nazvané Dokumentace Hardware, Dokumentace Software a Uživatelská dokumentace je poskytovatel povinen objednateli poskytnout bez dalšího (bez nutnosti vyžádání objednatelém). Dokumentaci Hardware, Software i Uživatelskou dokumentaci je poskytovatel povinen předat objednateli nejpozději do 30 dnů od účinnosti této smlouvy a udržovat je aktuální po celou dobu účinnosti této smlouvy.
3. Ostatní další služby uvedené v příloze č. 1 části C) bude poskytovatel poskytovat jen na základě předchozího písemného vyžádání objednatelém (formou zápisu do HelpDesk nebo zasláním kontaktní osobě poskytovatele). Poskytovatel je povinen objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů potvrdit obdržení požadavek a provést jej dle zadání. Objednatel bude žádat pohotovost vždy nejméně 10 pracovních dnů před dnem, kdy má být pohotovost poskytnuta.

VI. Závazky poskytovatele

1. Při poskytování plnění dle této smlouvy je poskytovatel povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a podle pokynů objednatelē. V případě nevhodných pokynů objednatelē je poskytovatel povinen objednatelē písemně upozornit na nevhodnost jeho pokynů, v opačném případě poskytovatel nese odpovědnost za vady a škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatelē vzniknou.
2. Poskytovatel je povinen i bez pokynů objednatelē provést neodkladně nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této smlouvy, pokud budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných poskytovatelem, má poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů; poskytovatel však zároveň bez zbytečného odkladu informuje objednatelē o nutnosti provést neodkladně nutné úkony.
3. Poskytovatel je povinen při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu objednatelē tak, aby nebyly nikterak narušeny činnosti objednatelē. Pro účely plnění této smlouvy objednatel po dohodě s poskytovatelem zajistí odstávku (nedostupnost IT systémů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) v čase od 8.00 do 17.00 hod. tak, aby mohl poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci, pokud není dohodou obou smluvních stran stanoveno jinak.
4. Pracovníci poskytovatele nesmí bez výslovného písemného svolení objednatelē kopírovat data objednatelē na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory objednatelē. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám.

5. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti poskytovatele za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním této smlouvy s minimálním limitem pojistného plnění ve výši alespoň 20.000.000,- Kč (slovy: dvacet miliónů korun českých).
 6. Poskytovatel je povinen nejpozději do 5-ti pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce, ve kterém jsou služby/plnění dle této smlouvy poskytovány, zaslat report o čerpání a kvalitě poskytovaných služeb za příslušný měsíc. Součástí reportu bude zejména:
 - a) přehled plnění parametrů SLA
 - b) přehled servisních úkonů v rámci proaktivní údržby systémů
 - c) přehled provedených profylaktických služeb
 - d) přehled řešených incidentů
 - e) přehled dalších poskytovatelem vykonaných služeb dle této Smlouvy
- Cena za poskytování reportu je součástí ceny za Servisní služby.
7. Poskytovatel je povinen vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
 8. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně oznámit objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu apod.
 9. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění této smlouvy stejně jako na veškeré hrozící vady či potenciální výpadky plnění.
 10. Objednatel povede provozní deník a poskytovatel i objednatel do něj zaznamenávají veškeré provedené provozní změny.
 11. Poskytovatel neodpovídá za závady, které prokazatelně způsobil objednatel úmyslně nebo neodborným zásahem, ledaže objednatel postupoval na základě doporučení poskytovatele.

VII. Cena a platební podmínky

1. Ceny za plnění této smlouvy v Kč bez DPH jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. K cenám bude připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů. Ceny na základě této smlouvy budou objednatelem hrazeny na základě daňových dokladů/faktur (dále jen „Faktura“) vystavených poskytovatelem.
2. Cena za **Servisní služby** poskytované poskytovatelem dle čl. II. této smlouvy bude pro každý měsíc vypočtena dle množství servisovaných systémů a cen za jejich servis uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy, oddíl A). V případě změny počtu servisovaných systémů/zařízení dle čl. II. odst. 5 této smlouvy se automaticky od účinnosti změny mění rovněž výše měsíční platby, a to s ohledem na jednotkové ceny za servis systémů a služeb dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Pro účely určení ceny nově začleněných zařízení bude využito tabulek A1) a A2) přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Cenu za Servisní služby bude objednatel hradit měsíčně na základě Faktury, kterou může poskytovatel vystavit nejdříve pátý den měsíce následujícího po měsíci, za který jsou Servisní služby fakturovány. Přílohou faktury bude report Servisních služeb v předemném měsíci. V případě, že Servisní služby nebudou poskytovány celý měsíc, bude cena za Servisní služby vypočtena poměrně dle celých dnů, kdy byly Servisní služby poskytovány.
4. Cenu za **Profylaktické služby** uvedené v příloze č. 1 části B) bude objednatel hradit dle počtu skutečně poskytnutých profylaktických služeb a cen za tyto služby uvedených v příloze č. 1 část B) této smlouvy, a to na základě Faktury, kterou je poskytovatel oprávněn vystavit vždy po řádném dokončení konkrétních profylaxí.
5. Cena za **Rozvojové projekty** bude vypočtena dle hodinové sazby za Rozvojové projekty a počtu (člověko)hodin Rozvojových projektů dle schválené objednávky objednatele. Poskytovatel je oprávněn fakturovat Rozvojové projekty vždy až po dokončení a řádném převzetí Rozvojového projektu objednatelem. Přílohou Faktury bude podepsaný akceptační protokol k předemnému Rozvojovému projektu.

6. Cena za **Další služby** nazvané Dokumentace Hardware, Dokumentace Software a Uživatelská dokumentace bude objednatelem uhrazena jednorázově po předání předmětné dokumentace objednateli a podpisu předávacího protokolu. Aktualizace.
7. Cenu za ostatní **Další služby** (vyjma Dokumentace Hardware, Dokumentace Software a Uživatelská dokumentace) uvedené v příloze č. 1 části C) (pohotovosti) bude objednatel hradit dle počtu objednaných a poskytovatelem skutečně poskytnutých hodin pohotovosti a cen za tyto pohotovosti uvedených v příloze č. 1 část C) této smlouvy, a to na základě Faktury, kterou je poskytovatel oprávněn vystavit vždy po řádném dokončení těchto vyžádaných pohotovostí.
8. Výše cen uvedená v příloze č. 1 této smlouvy je konečná a nepřekročitelná. Součástí cen jsou veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním jeho povinností dle této smlouvy a jsou v nich zohledněny bonusy, rizika, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této smlouvy.
9. Splatnost Faktur bude 30 dnů ode dne doručení Faktury objednateli. Bude-li na Faktuře uvedena kratší doba splatnosti, použije se doba splatnosti uvedená v této smlouvě. Má se za to, že lhůta splatnosti byla dodržena, pokud bude odměna poukázána poskytovateli v den splatnosti odepsána z účtu objednatele.
10. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle platného a účinného zákona o dani z přidané hodnoty v den zdanitelného plnění nebo faktury dle platného a účinného zákona o účetnictví. Dále musí obsahovat odkaz na tuto smlouvu. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v tomto článku uvedné přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti Faktury, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli ve lhůtě třiceti (30) dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné Faktury objednateli.
11. V případě, že by hrozilo, že objednatel může ručit za poskytovatelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je objednatel oprávněn uhradit část odměny poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně poskytovatele. Takový postup objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení odměny poskytovateli.
12. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku za objednatelem jen s předchozím výslovným písemným souhlasem objednatele.

VIII. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinností poskytovatele dle předchozí věty.

IX. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely této smlouvy poskytnout. Poskytovatel se rovněž zavazuje neposkytovat třetím osobám informace o poskytování software (informace o koncovém zákazníkovi).
2. Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které
 - (a) tvoří obchodní tajemství objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností objednatele), nebo se týkají činnosti objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů, nebo
 - (b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (např. Nařízení 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) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je objednatel), nebo

(c) jsou součástí informačního systému objednatele, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 22 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo

(d) nebudou objednatelem označeny za veřejné, nebo

(e) by v případě jejich prozrazení poškodily, nebo mohly objednatele poškodit,

a které nejsou veřejně dostupné.

3. Poskytovatel se zavazuje:

a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy, při čemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů objednatele,

b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit objednatele.

4. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.

X. Smluvní sankce, úrok z prodlení a možnost odstoupení od smlouvy

1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytování Servisních služeb nebo v případě výpadku poskytování Servisních služeb v době účinnosti této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení nebo výpadku.

2. V případě, že poskytovatel nestihne zahájit práce na odstranění vad nebo nestihne odstranit vadu v termínech dle čl. II. odst. 3 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za nesplnění sjednaného termínu a následně pak dalších 1000,- Kč za každý další (druhý a každý další) započatý den prodlení.

3. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím profylaktických služeb, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

4. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím objednaných Rozvojových projektů, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

5. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím Dalšíh služeb (včetně služeb Dokumentace Hardware, Dokumentace Software a Uživatelská dokumentace), je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

6. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.

7. V případě, že poskytovatel poruší některou ze svých povinností uvedených v čl. VI. odstavcích 1 až 5 této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

8. V případě prodlení poskytovatele se zasláním reportů dle čl. VI. odst. 7 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

9. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v čl. VIII. této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10. V případě, že poskytovatel poruší některou ze svých povinností týkajících se mlčenlivosti dle čl. IX. této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

11. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost užívat pro plnění této smlouvy realizační tým dle čl. XI. odst. 1 této smlouvy, nebo bude zjištěno, že některý člen realizačního týmu nesplňuje příslušné požadavky uvedené u jeho jména v příloze č. 3 této smlouvy, bude poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
12. V případě, že v důsledku byť nezaviněného jednání poskytovatele bude objednateli uložena jakákoli veřejnoprávní sankce či povinnost plnění ve prospěch třetí osoby, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli plnou hodnotu této sankce, resp. plnění, zvýšenou o smluvní pokutu ve výši 1 % tohoto plnění.
13. Právo objednatele požadovat ve všech uvedených případech kromě smluvní sankce i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno. Smluvní pokuty a úrok z prodlení dle tohoto článku jsou splatné do 14 dní ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě povinné smluvní straně.
14. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše v této smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.

XI. Realizační tým

1. Poskytovatel se zavazuje k plnění této smlouvy užívat realizační tým uvedený v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „Realizační tým“). Zhotovitel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění této smlouvy profesionální složení Realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými v tomto článku smlouvy a její příloze č. 3.
2. V případě změny členů Realizačního týmu je poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas kontaktní osoby objednatele s tím, že tento bez vážných důvodů udělení souhlasu neodepře. Nový člen Realizačního týmu musí splňovat příslušné požadavky na člena Realizačního týmu, kterého nahrazuje, což je poskytovatel povinen objednateli doložit odpovídajícími dokumenty. Změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu poskytovateli. Objednatel je oprávněn kdykoliv v průběhu účinnosti této smlouvy, i bez předchozího upozornění, provádět kontroly kvalifikace jednotlivých členů týmů a ověřovat její splnění proti požadavkům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě povinen bez prodlení předložit objednateli aktuální profesní životopis kontrolovaného člena týmu, dokládající veškeré požadované informace.
3. Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci významných změn ve složení Realizačního týmu. Současně si objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s objednatel. Veškeré případné náklady související s výměnou člena Realizačního týmu nese výlučně poskytovatel.

XII. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost na plnění poskytované dle této smlouvy. Záruční doba činí 24 měsíců ode dne převzetí plnění objednatel. Veškeré záruční opravy je poskytovatel povinen poskytnout zdarma a v parametrech dle čl. II. odst. 3 této smlouvy s tím, že v případě pozdního poskytnutí opravy se uplatní sankce dle čl. X. odst. 2 této smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za vady na software, způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky poskytovatele, až do výše nákupní ceny software nebo hardware, na kterém vznikla škoda.
3. Pokud poskytovatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím systému nebo subsystému objednatele, je povinen tyto části bez zbytečného odkladu uvést do původního stavu.
4. Poskytovatel je povinen plnit své povinnosti dle této smlouvy v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle této smlouvy zjištěné v záruční době řádně a bezplatně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným. Tím není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé v souvislosti s touto vadou plnění.

XIII. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu určitou v trvání 36 měsíců. Tato smlouva se automaticky zrušuje v případě, že na jejím základě uhradí objednatel poskytovateli souhrnnou částku ve výši 2.000.000,- Kč bez DPH.
2. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, za což se považuje prodlení objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu této smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy s okamžitou účinností odstoupit v případě, kdy poskytovatel bude v prodlení se splněním některé své povinnosti vyplývající z této smlouvy o více než 15 dní. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud je na majetek poskytovatele vedeno insolvenční řízení nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele, dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud poskytovatel vstoupí do likvidace.
4. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí doručenou poskytovateli. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem doručení výpovědi poskytovateli.
5. Ukončením této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z ustanovení této smlouvy, která dle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy, a to zejména práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, náhradou škody, smluvními pokutami, odpovědností za vady, zárukou a ochranou důvěrných informací.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Kontaktní osobou objednatele je: XXX email: XXX, tel. XXX
2. Kontaktní osobou poskytovatele je: XXX email: XXX, tel. XXX
3. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy či smlouvu jako celek na třetí osobu či osoby.
4. Jednací jazykem mezi objednatelem a poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český.
5. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Veškeré případné spory z této smlouvy budou v prvé řadě řešeny pokusem o smír. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatele.
6. Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.
7. Smluvní strany ve smyslu § 558 odst. 2 ObčZ vylučují aplikaci obchodních zvyklostí zachovávaných obecně i obchodních zvyklostí zachovávaných v odvětví týkajícím se předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém takové obchodní zvyklosti jsou v rozporu s obsahem této smlouvy nebo příslušnými právními předpisy.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Všechny v této smlouvě uvedené přílohy jsou její nedílnou součástí.
9. Smluvní strany po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle a bez nátlaku na některou ze smluvních stran. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah služeb včetně cen

Příloha č. 2 – Přehled lokalit a seznam kontaktních adres podpory

Příloha č. 3 – Realizační tým poskytovatele

V Praze dne:

V Praze dne:

.....
XXX

XXX

**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví**

.....
XXX, XXX

Data Force, s.r.o.

Příloha č. 1 Specifikace a rozsah služeb včetně cen

ČÁST A) Servisní služby - kontinuální servisní podpora pro zálohovací a archivační infrastrukturu
Rozsah a parametry služeb
Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční fixní částky <ul style="list-style-type: none"> • Proaktivní monitoring stavu systémů, analýza a řešení zjištěných problémů • Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů • Řešení standardních administrátorských požadavků (např. nastavení oprávnění a pravidel, konfigurační a optimalizační úkony) • Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů spojených s uvedenými systémy po nahlášení problému na HotLine Zhotovitele. • Zajištění záručního a pozáručního servisu hardware a software (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu) nejsou součástí měsíční fixní částky za službu • Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společnosti výrobců v rámci platného subscription Objednatele, pokud je problém neřešitelný na úrovni Zhotovitele. • Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení • Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn • Pravidelné reporty o čerpání a kvalitě služeb dle čl. V. odst. 4 smlouvy • Účast poskytovatele na kontrolních dnech Požadované parametry služby: <ul style="list-style-type: none"> • Zahájení řešení a oprava v termínech dle čl. II. odst. 3 smlouvy • Zajištění monitoringu a podpory v pracovních dnech 8-17 hod

Tabulka A1) : Seznam podporovaných technologií objednatele a cena za Servisní služby				
Technologie	Cena za Servisní služby u jednoho systému za 1 měsíc v Kč bez DPH	Počet systémů	Cena za Servisní služby na počet systémů / 1 měsíc v Kč bez DPH	Cena za počet systémů za dobu 36 měsíců v Kč bez DPH
Data Protection Suite (NetWorker) počet CPU licencí (zálohovaných CPU)	150 Kč	53	7 950 Kč	286 200 Kč
BackupServer Dell PowerEdge (NetWorker)	250 Kč	1	250 Kč	9 000 Kč
Deduplikační úložiště DataDomain6300	1 000 Kč	2	2 000 Kč	72 000 Kč
TapeLibrary Fujitsu Eternus	400 Kč	1	400 Kč	14 400 Kč
Důvěryhodný archiv Centera, se	900 Kč	2	1 800 Kč	64 800 Kč
Diskové úložiště PowerStore 3000T	1 200 Kč	1	1 200 Kč	43 200 Kč
VMware vCenter	250 Kč	1	250 Kč	9 000 Kč
VMware vSphere	430 Kč	9	3 870 Kč	139 320 Kč
VMware VSAN	430 Kč	4	1 720 Kč	61 920 Kč
Celková měsíční cena za plnění Servisních služeb pro veškeré technologie dle Tabulky A1)				19 440 Kč
Celková cena za plnění Servisních služeb dle Tabulky A1) pro výše uvedené technologie				699 840 Kč

Tabulka A2): Seznam technologií, které objednatel může jednostranně začlenit do Servisní podpory poskytované poskytovatelem a ceny za poskytování Servisních služeb u těchto nově začleněných technologií (viz specifikace Servisních služeb v Tabulce A1)				
Technologie	Cena za Servisní služby u jednoho systému za 1 měsíc v Kč bez DPH	Předpokládaný počet systémů začleněných v průběhu plnění smlouvy*	Cena za počet systémů / 1 měsíc v Kč bez DPH	Cena Servisních služeb za celkový počet systémů za předpokládané období 18 měsíců v Kč bez DPH*
BackupServer (NetWorker)	250 Kč	1	250	4 500 Kč
Deduplikační úložiště DataDomain s replikací	1 000 Kč	2	2000	36 000 Kč
TapeLibrary	400 Kč	1	400	7 200 Kč
Důvěryhodný archiv Centera, nebo technologický ekvivalent – s replikací	1 200 Kč	2	2400	43 200 Kč
Diskové úložiště midrange (block/NAS/Unified)	1 200 Kč	1	1200	21 600 Kč
VMware vCenter	250 Kč	1	250	4 500 Kč
VMware vSphere	430 Kč	1	430	7 740 Kč
VMware VSAN	430 Kč	1	430	7 740 Kč
Celková nabídková cena za plnění Servisních služeb u předpokládaného počtu nově začleňovaných technologií				132 480 Kč

*Předpokládané počty nových systémů a předpokládané období jejich Servisní podpory jsou uvedena pouze pro účely hodnocení. Objednatel bude začleňovat nové technologie dle vlastní potřeby a nemusí do Servisní podpory začlenit žádné nové technologie.

ČÁST B) Profylaktické služby

Tabulka B1) Profylaktická údržba stávajících systémů objednatele							
Technologie	Celková cena za jednu profylaxi dané technologie na jednom systému v Kč bez DPH	Počet systémů v dané technologii	Celková cena za jednu profylaxi dané technologie na zadaném počtu systémů v Kč bez DPH	Počet profylaxi pro danou technologii za rok	Předpokládaný počet profylaxi na celkový počet systémů za 36 měsíců*	Časový rozsah 1 profylaxe (hod) pro danou technologii	Celková cena za předpokládaný počet profylaxi za 36 měsíců v Kč bez DPH
Data Protection Suite (NetWorker) – počet CPU licencí (zálohovaných CPU)	80 Kč	53	4 240 Kč	12	36	6	152 640 Kč
BackupServer Dell PowerEdge (NetWorker)	1 200 Kč	1	1 200 Kč	4	12	4	14 400 Kč
Deduplikační úložiště DataDomain6300 + ES30	900 Kč	2	1 800 Kč	12	36	4	64 800 Kč
TapeLibrary Fujitsu Etemus	900 Kč	1	900 Kč	4	12	1	10 800 Kč
Důvěryhodný archiv Centera, se vzájemnou replikací	1 800 Kč	2	3 600 Kč	4	12	4	43 200 Kč
Diskové úložiště PowerStore 3000T	3 000 Kč	1	3 000 Kč	4	12	6	36 000 Kč
VMware vCenter	400 Kč	1	400 Kč	12	36	0,5	14 400 Kč
VMware vSphere	400 Kč	9	3 600 Kč	12	36	4	129 600 Kč
VMware VSAN	600 Kč	4	2 400 Kč	12	36	6	86 400 Kč
Celková cena za plnění služeb Pravidelné profylaxe pro stávající systémy*							552 240 Kč

*Předpokládané počty profylaxi jsou uvedeny pro účely hodnocení. Objednatel může snížit počet servisovaných systémů, což by odpovídajícím způsobem snížilo počet profylaxi.

Tabulka B2) Profylaktická údržba dodatečně přidaných systémů začleněných do Servisní podpory dle tabulky A2 výše							
Technologie	Celková cena za jednu profylaxi dané technologie na jednom systému v Kč bez DPH	Předpokládaný počet dodatečně přidaných systémů v dané technologii	Celková cena za profylaxi dané technologie na předpokládaném počtu přidaných systémů v Kč bez DPH	Časový rozsah 1 profylaxe (hod) pro danou technologii	Požadovaný počet profylaxi pro danou technologii za rok*	Požadovaný počet profylaxi na celkový počet systémů za 18 měsíců*	Celková cena za profylaxe u předpokládaného počtu systémů za 18 měsíců v Kč bez DPH
BackupServer (NetWorker)	1 200 Kč	1	1200	4	4	6	7 200 Kč
Deduplikační úložiště DataDomain s replikací	900 Kč	2	1800	4	12	18	32 400 Kč
TapeLibrary	900 Kč	1	900	1	4	6	5 400 Kč
Důvěryhodný archiv Centera, nebo technologický ekvivalent – s replikací	2 100 Kč	2	4200	4	4	6	25 200 Kč
Diskové úložiště midrange (block/NAS/Unified)	3 000 Kč	1	3000	6	4	6	18 000 Kč
VMware vCenter	400 Kč	1	400	0,5	12	18	7 200 Kč
VMware vSphere	400 Kč	1	400	4	12	18	7 200 Kč
VMware VSAN	600 Kč	1	600	6	12	18	10 800 Kč
Celková cena za plnění služeb Pravidelní profylaxe pro výše uvedené technologie							113 400 Kč

*Předpokládané počty nově přidaných systémů jsou uvedeny pouze pro účely hodnocení. Objednatel bude začleňovat nové technologie dle vlastní potřeby a nemusí začlenit žádné nové technologie.

ČÁST C) Rozvojové projekty

Projekty na podporu a rozvoj Hardware a Software, včetně:

- Instalace a konfigurace nových systémů a aplikací
- Upgrade systémů a aplikací na nové verze
- Programování nových funkcionalit, programátorské úpravy
- Změnové a Rozvojové požadavky

Sazebník ceny prací účtovaných dle skutečně odvedené práce poskytovatele, odsouhlasené objednatelem. Objednatel předpokládá čerpání 100 hod ročně na rozvojové projekty, tento rozsah však není garantován a poskytovateli při nevyčerpání uvedeného rozsahu prací objednatelem nenáleží žádná kompenzace.

Tabulka C1): Cena rozvojových projektů v Kč bez DPH

Popis	Cena za jednu hodinu práce na rozvojových projektech v Kč bez DPH	Maximální počet hodin práce, který objednatel může na základě této smlouvy na rozvojové projekty zadat	Cena za maximální počet hodin práce na rozvojových projektech v Kč bez DPH
Rozvojové projekty poskytované systémovým specialistou seniorem	2 000 Kč	300	600 000 Kč

ČÁST D) Další služby

Tabulka D1: Jednorázové ceny za plnění Dalšíh služeb spočívajících v tvorbě a udržování dokumentace

Název služby	Popis služby	Celková cena služby v Kč bez DPH
Dokumentace Hardware	Tvorba a údržba aktuální dokumentace po celou dobu účinnosti smlouvy	12 000 Kč
Dokumentace Software	Tvorba a údržba aktuální dokumentace po celou dobu účinnosti smlouvy	12 000 Kč
Uživatelská dokumentace	Tvorba a údržba aktuální dokumentace po celou dobu účinnosti smlouvy	12 000 Kč

Tabulka D2: Ceny za Další služby spočívající v pohotovosti na vyžádání

Popis služby	Cena za jednu hodinu v Kč bez DPH	Předpokládaný počet hodin za dobu trvání smlouvy*	Cena za předpokládaný počet hodin v Kč bez DPH
Pohotovost v pracovní dny držena v časech od 17:00 až 8:00 (mimo pracovní dobu)	250 Kč	48	12000
Cena za servisní zásah v pracovní dny mimo pracovní dobu	2 500 Kč	24	60000
Pohotovost ve dnech pracovního volna (víkendy, svátky) pracovní dny držena v časech od 0:00 až 24:00	500 Kč	48	24000
Cena za servisní zásah ve dnech pracovního volna	3 500 Kč	24	84000

*Předpokládané počty hodin pohotovostí a servisních zásahů jsou uvedeny pouze pro účely hodnocení. Objednatel bude vyžadovat pohotovost a servisní zásahy dle vlastní potřeby a nemusí tak objednat žádný konkrétní počet hodin.

Celková nabídková cena v Kč bez DPH:

2 313 960 Kč

Příloha č. 2 Přehled lokalit a seznam kontaktních adres podpory

Přehled lokalit objednatele

Lokalita
OZP, Praha 4, Roškotova, budova A
OZP, Praha 4, Roškotova, budova B
OZP, Praha 4, Roškotova, budova C
Datové centrum C4C, Praha

Seznam kontaktních a internetových adres Servisní podpory poskytovatele

Kontakt	Telefonní číslo	E-mail	Internetová adresa
Data Force: HelpDesk	XXX	XXX	XXX

Příloha č. 3 Realizační tým poskytovatele

Požadavek na členy realizačního týmu	Jméno a příjmení prvního člena realizačního týmu, který požadavek splňuje	Jméno a příjmení druhého člena realizačního týmu, který požadavek splňuje
Certifikace Dell (EMC) NetWorker Specialist	XXX	XXX
Certifikace Dell (EMC) PowerProtect DD Specialist	XXX	XXX
Certifikace Dell (EMC) CAS Specialist (Centera)	XXX	XXX
Certifikace VMware Certified Professional	XXX	XXX
Certifikace Dell (EMC) PowerStore Specialist	XXX	
Certifikace Linux Certified Engineer	XXX	

Poznámka: Dodavatel vyplní jména členů realizačního týmu, kteří splňují požadované certifikace.