

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ROZVOJE IS PŘÍJMOVÉ A FINANČNÍ ČÁSTI

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

## Čl. I. Smluvní strany

### **Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**

*zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. AXIV 545*

sídlo: Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava

IČO: 47672234

DIČ: není plátcem DPH

zastoupena: Ing. Vladimír Matta, generální ředitel

*dále jen „objednatel“*

a

### **Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.**

*zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 347149*

sídlo: U plynárny 1002/97, Michle, 101 00 Praha 10

IČO: 25820826

DIČ: CZ 25820826

zastoupena: Ing. Martin Pondělíček, jednatel

*dále jen „poskytovatel“*

(objednatel a poskytovatel dále jen jako „*smluvní strany*“, samostatně jako „*smluvní strana*“)

## Článek II. Úvodní ustanovení

1. Objednatel užívá transakční informační systém Health Insurance system, jenž funguje na bázi Microsoft Dynamics NAV, včetně add-on modulu 4008420 Business Assistant (dále jen „**APV**“), na základě Smlouvy o zajištění rozvoje uzavřené dne 04. 07. 2014 mezi objednatelem a společností Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o. (dříve WEBCOM a. s.), IČO 25820826, se sídlem U plynárny 1002/97, Michle, 101 00 Praha 10 (dále jen „**smlouva o zajištění rozvoje**“) a Smlouvy o zajištění provozní podpory a údržby uzavřené dne 29. 12. 2015 mezi objednatelem a společností Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o. (dále jen „**smlouva o zajištění podpory a údržby**“). Objednatel je dále oprávněn užívat software Microsoft Dynamics NAV, včetně add-on modulu, a to na základě Smlouvy o poskytování Maintenance k licenci MS Dynamics NAV uzavřené dne 22. 10. 2020 mezi objednatelem a společností Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.

2. Účelem této smlouvy je v návaznosti na ukončení účinnosti smlouvy o zajištění rozvoje a smlouvy o zajištění podpory a údržby zajistit funkčnost APV a jeho rozvoj dle legislativních a uživatelských požadavků, a to prostřednictvím poskytování odborných služeb provozní podpory, údržby a rozvoje APV.

### **Článek III. Předmět a rozsah smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět pro objednatele plnění spočívající v:
  - a. převzetí APV do správy od dosavadního poskytovatele, společnosti Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o. (dále jen „**dosavadní poskytovatel**“), v případě, že poskytovatel plnění dle této smlouvy bude odlišný od dosavadního poskytovatele dle čl. II. odst. 1 a VII. odst. 1. této smlouvy,
  - b. poskytování odborných služeb provozní podpory a údržby APV blíže specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy – Specifikace služeb a podmínky jejich poskytování (dále jen „**Servisní služby**“),
  - c. poskytování odborných služeb pro rozvoj APV a dalších služeb na vyžádání objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy (dále jen „**Služby rozvoje**“);
  - d. činnostech spojených s ukončením poskytování služeb dle této smlouvy a předáním poskytovaných služeb dle této smlouvy objednateli, případně třetí osobě objednatelem určené, a to dle pokynů objednatele, blíže specifikovaných v čl. VII. odst. 7. této smlouvy (dále jen „**Služby exitu**“)

(Servisní služby, Služby rozvoje a Služby exitu dále společně také jako „**Služby**“).

2. Podrobná specifikace, rozsah Služeb a podmínky jejich poskytování jsou uvedeny v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy. Servisní služby budou poskytovatelem poskytovány dle potřeby objednatele bez omezení jejich rozsahu. Služby rozvoje budou poskytovány dle požadavků objednatele v maximálním celkovém rozsahu 6 000 člověkohodin ročně, přičemž z uvedeného rozsahu se objednatel zavazuje vyčerpat minimálně 2 500 člověkohodin ročně. Služby exitu budou čerpány z celkového rozsahu prací stanoveného v tomto odstavci pro poskytování Služeb rozvoje, maximálně však v celkovém rozsahu 400 člověkohodin. Objednatel výslovně prohlašuje, že Služby exitu budou využity zejména v případě, kdy novým poskytovatelem alespoň části Služeb bude osoba odlišná od poskytovatele Služeb dle této smlouvy.
3. Nebude-li ve výzvě objednatele stanoveno jinak, je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dní od obdržení výzvy objednatele zahájit plnění Služeb dle této smlouvy. Výzva objednatele dle tohoto odstavce smlouvy nebude zaslána dříve, než po uplynutí 7 týdnů ode dne uzavření této smlouvy. Poskytovatel je povinen plnit své povinnosti dle této smlouvy řádně a včas.
4. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za řádně poskytované Služby dohodnutou cenu za podmínek touto smlouvou dále stanovených.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat provozní podporu a údržbu softwaru Microsoft Dynamics NAV, včetně úprav a rozvoje add-on modulu 4008420 Business Assistant.
6. Poskytovatel je povinen za účelem komunikace s objednatelem, především pak za účelem přijímání požadavků objednatele souvisejících s poskytovanými Službami dle této smlouvy využívat softwarový systém objednatele ServiceDesk blíže specifikovaný v příloze č. 1 této smlouvy, případně využít e-mailovou nebo telefonickou komunikaci dle podmínek uvedených níže v této smlouvě.
7. Služby budou poskytovány v českém jazyce.

#### **Článek IV. Místo a způsob plnění**

1. Místem plnění Služeb je sídlo objednatele - Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava. Pokud to povaha plnění dle této smlouvy umožňuje a dohodnou-li se na tom smluvní strany, je poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle této smlouvy za využití komunikačních prostředků vzdálené podpory, elektronické komunikace nebo telefonicky.
2. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům poskytovatele za účelem plnění Služeb vstup do místa plnění dle této smlouvy a v případě využití komunikačních prostředků vzdálené podpory poskytnout poskytovateli vzdálený přístup (VPN).

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

1. Cena za Služby poskytované dle této smlouvy je sjednána následovně:
  - a. Cena za poskytování Servisních služeb dle této smlouvy činí 3 200 000 Kč bez DPH ročně (slovy: tři miliony dvě stě tisíc korun českých).
  - b. Sazba za jednu člověkohodinu (dále jen „ČH“) za poskytování Služeb rozvoje dle této smlouvy činí 1 700 Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc sedm set korun českých).
2. Součástí ceny Servisních služeb je převzetí APV do správy od dosavadního poskytovatele Služeb dle čl. III odst. 1 písm. a. této smlouvy. Sazba uvedená v odst. 1 písm. b. tohoto článku smlouvy platí také pro Služby exitu dle této smlouvy.
3. K cenám uvedeným v odst. 1 tohoto článku smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za poskytování Servisních služeb a Služeb rozvoje dle této smlouvy bude prováděna na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem čtvrtletně, přičemž poskytovatel vystaví vždy dvě faktury, a to fakturu za poskytování Servisních služeb znějící na částku ve výši  $\frac{1}{4}$  ceny uvedené v odst. 1. písm. a. tohoto článku a fakturu za skutečně poskytnuté a dokončené Služby rozvoje v ČH v daném kalendářním čtvrtletí, znějící na částku, jež bude stanovena jako součin jednotkové ceny plnění stanovené v odst. 1 písm. b. tohoto článku a skutečně poskytnutého plnění v ČH. Podkladem pro uhrazení ceny plnění za poskytnuté Služby rozvoje bude akceptační protokol dle vzoru uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy, podepsaný Objednatelem, který bude nedílnou přílohou faktury.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že za skutečně poskytnuté a dokončené Služby exitu je poskytovatel oprávněn vystavit jednorázově fakturu znějící na částku, jež bude stanovena jako součin jednotkové ceny plnění stanovené v odst. 1 písm. b. tohoto článku smlouvy a skutečně poskytnutého plnění v ČH. Podkladem pro uhrazení ceny plnění za poskytnuté Služby exitu bude akceptační protokol podepsaný objednatelem, který bude nedílnou přílohou faktury.
6. Poskytovateli nevzniká vůči objednateli nárok na úhradu ceny či jakýchkoliv jiných nákladů před započítáním plnění Služeb dle této smlouvy na základě výzvy objednatele.
7. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn účtovat u Servisních služeb jen alikvotní část paušální ceny dle odst. 1. písm. a. tohoto článku smlouvy za příslušné kalendářní čtvrtletí a u Služeb rozvoje částku odpovídající poskytnutému plnění v ČH dle objednatelem schváleného akceptačního protokolu.
8. Všechny faktury jsou daňovým dokladem a musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z

přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

9. Faktury podle odst. 4. tohoto článku smlouvy poskytovatel vystaví a doručí objednateli vždy do 10. kalendářního dne následujícího po ukončení daného kalendářního čtvrtletí. Fakturu dle odst. 5. tohoto článku smlouvy poskytovatel vystaví a doručí objednateli do 10. kalendářního dne následujícího po ukončení poskytování Služeb exitu.
10. Faktury budou zaslány objednateli elektronicky na e-mailovou adresu: [fakturacecpzp@cpzp.cz](mailto:fakturacecpzp@cpzp.cz).
11. Lhůta splatnosti faktur vystavených poskytovatelem činí 30 dnů od jejich doručení objednateli.
12. Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu vrátit, aniž by se tím dostal do prodlení s úhradou, v případě, kdy faktura neobsahuje výše uvedené náležitosti nebo má jiné závady v obsahu podle smlouvy nebo příslušných právních předpisů. Od doručení opravené či nové faktury běží nová lhůta splatnosti.
13. Faktura se pro účely této smlouvy považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné fakturované částky z účtu objednatele.
14. Objednatel se zavazuje uhradit fakturu na účet poskytovatele v ní uvedený.
15. Objednatel neposkytuje zálohy.
16. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se poskytovatel o tomto informovat objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude objednatel uhraděn poskytovateli až po písemném doložení poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
17. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn v souladu s § 222 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, žádat o navýšení ceny za Služby dle odst. 1 tohoto článku o procento odpovídající míře inflace pro předchozí kalendářní rok podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. Pro účely této smlouvy bude používána inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentuální změnu průměrné cenové hladiny za poslední kalendářní rok. O navýšení cen podle tohoto ustanovení smlouvy bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této smlouvě, a to na základě písemné žádosti poskytovatele. Nepožádá-li poskytovatel písemně objednatele o navýšení ceny o míru inflace nejpozději do 31. 03. příslušného kalendářního roku, ztrácí na navýšení ceny v příslušném kalendářním roce nárok. Ceny za poskytování Služeb navýšené o procento inflace dle tohoto odstavce je objednatel povinen platit od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém dodatek o navýšení cen nabyl účinnosti. Poprvé je poskytovatel oprávněn takto navýšit ceny za Služby v roce následujícím po zahájení plnění Služeb této smlouvy na základě výzvy objednatele.

## Článek VI.

### Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškerou součinnost nutnou pro řádné plnění Služeb dle této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.

2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami, která se vztahuje k této smlouvě, nebo která má být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna odpovědnými osobami uvedenými v příloze č. 4 této smlouvy. Případné změny odpovědných osob musí být druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co k takové změně dojde, písemně oznámeny. O změně odpovědných osob podle tohoto ustanovení smlouvy bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této smlouvě.

## **Článek VII.**

### **Další povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit převzetí APV od dosavadního poskytovatele, s nímž objednatel uzavřel smlouvu o zajištění rozvoje a smlouvu o zajištění podpory a údržby, s jejichž obsahem se poskytovatel měl možnost seznámit, a to na základě výzvy objednatele před ukončením předmětných smluv. Převzetí APV od dosavadního poskytovatele bude zahájeno na základě výzvy objednatele a bude poskytovatelem dokončeno nejpozději do 3 měsíců od doručení výzvy objednatele poskytovateli.
2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb dle této smlouvy s odbornou péčí a poskytovat veškeré Služby dle podmínek uvedených v této smlouvě a jejich přílohách v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen upozorňovat objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech objednatele nebo vznik škody. Bude-li objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvat, nebude poskytovatel odpovídat za škodu tímto vzniklou.
3. Poskytovatel je povinen upozorňovat objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož písemně informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
4. Poskytovatel neprodleně oznámí písemnou formou objednateli překážky, které mu brání v plnění Služeb dle této smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel dále upozorní objednatele na potenciální rizika vzniku škod a řádně a včas provede taková opatření, která riziko vzniku škody zcela vyloučí nebo sníží.
6. Poskytovatel je povinen i bez pokynů objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této smlouvy, 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, v takovém případě má poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.
7. V případě jakéhokoliv ukončení smlouvy je poskytovatel povinen poskytnout objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle smlouvy či jejich příslušné části na objednatele nebo objednatelem určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda, přičemž poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který je po něm možno spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností objednatelem či objednatelem určenou třetí osobou. Kompletní převzetí činností dle této smlouvy objednatelem nebo objednatelem určenou třetí osobou musí být realizováno nejpozději do 3 měsíců od ukončení této smlouvy. Součinnost bude spočívat zejména ve zpracování návrhu plánu předání a dále v pravdivém a úplném předání informací a dokumentace o aktuálním stavu realizace plnění dle smlouvy. V případě, že nový poskytovatel bude osobou totožnou s poskytovatelem dle této smlouvy, je poskytovatel povinen navázat na poskytování Služeb dle této smlouvy bez nutnosti provést převzetí APV do správy od dosavadního poskytovatele Služeb a bez nutnosti poskytovat Služby exitu dle této smlouvy. Objednatel je však oprávněn i v takovém případě požadovat provedení Služeb exitu pro sebe.

8. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby exitu specifikované v odst. 7 tohoto článku smlouvy na základě pokynů objednatele, jež budou objednatelem zadávány prostřednictvím ServiceDesku. Při poskytování Služeb exitu bude postupováno dle čl. II. odst. 2.2 a odst. 3 přílohy č. 2 této smlouvy obdobně (s výjimkou testování, které s ohledem na povahu Služeb exitu nebude prováděno). Pro požadavky Služeb exitu platí ujednání o Rozvojových požadavcích obsažená v této smlouvě a jejích přílohách obdobně. Fakturace Služeb exitu bude provedena v souladu s čl. V. odst. 9 této smlouvy.
9. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu účinnosti této smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu z výkonu podnikatelské činnosti způsobenou třetí osobě související s předmětem této smlouvy s minimálním limitem pojistného plnění ve výši 50 000 000 Kč. Pojištění odpovědnosti minimálně v tomto rozsahu musí být účinné po celou dobu trvání této smlouvy. Pojistnou smlouvu poskytovatel předložil objednateli před podpisem této smlouvy a při každé její změně nebo na vyžádání objednatele je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů předložit objednateli aktuální platnou pojistnou smlouvu nebo jiný relevantní doklad prokazující existenci požadované pojistné smlouvy.
10. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy poskytovat Služby dle této smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který bude odpovídat požadavkům na technickou kvalifikaci poskytovatele uvedeným v zadávací dokumentaci veřejné zakázky objednatele, na základě které byla uzavřena tato smlouva, tj.:
  - Vedoucí realizačního týmu: alespoň 3 roky praxe s poskytováním služeb provozní podpory, údržby a rozvoje APV na bázi Microsoft Dynamics NAV, a to na pozici vedoucího servisní podpory, vedoucího projektu nebo na obdobné pozici; na pozici vedoucího servisní podpory, vedoucího projektu nebo na obdobné pozici musel působit u služeb poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje APV na bázi Microsoft Dynamics NAV v celkové hodnotě služeb minimálně 3 miliony Kč bez DPH ročně během posledních 3 let; znalosti a praxi v problematice veřejného zdravotního pojištění, zejména týkající se problematiky výběru pojistného, registrů zdravotních pojišťoven a vedení účetnictví zdravotních pojišťoven, tyto znalosti musí být prokázány uvedením a popisem minimálně jedné služby, na které se tato osoba podílela minimálně na pozici člena týmu;
  - Analytik I. a Analytik II.: alespoň 3 roky praxe s poskytováním služeb provozní podpory, údržby a rozvoje APV na bázi Microsoft Dynamics NAV, a to na pozici analytika nebo na obdobné pozici, přičemž činností na pozici analytika nebo na obdobné pozici se rozumí zpracování a analýza požadavků uživatelů na změny funkčnosti APV na bázi Microsoft Dynamics NAV a příprava detailního návrhu řešení jako podkladu pro programátorské práce; na pozici analytika nebo na obdobné pozici musel působit u služeb poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje APV na bázi Microsoft Dynamics NAV, v celkové hodnotě služeb minimálně 1 milion Kč bez DPH ročně během posledních 3 let; znalosti a praxi v problematice veřejného zdravotního pojištění, zejména týkající se problematiky výběru pojistného, registrů zdravotních pojišťoven a vedení účetnictví zdravotních pojišťoven; tyto znalosti musí být prokázány uvedením a popisem minimálně jedné služby, na které se tato osoba podílela minimálně na pozici člena týmu;
  - Programátor I., Programátor II. a Programátor III.: alespoň 3 roky praxe na pozici programátora nebo na obdobné pozici; na pozici programátora se podílel na službách zajištění provozní podpory, údržby a rozvoje APV na bázi Microsoft Dynamics NAV, v celkové hodnotě služeb minimálně 1 milion Kč bez DPH ročně během posledních 2 let.
11. Jakoukoli změnu v osobě člena realizačního týmu je poskytovatel povinen oznámit objednateli a nahradit jej novým, který bude splňovat požadovanou kvalifikaci uvedenou předcházejícím odstavcem tohoto článku smlouvy, a to bezodkladně, nejpozději do 15 pracovních dnů poté, co ke změně dojde, a bude doložena potřebnými doklady k prokázání požadované kvalifikace. Za

každého člena realizačního týmu bude v případě jeho delší nepřítomnosti (nad 30 kalendářních dnů) stanoven a oznámen objednateli dopředu zástup.

## **Článek VIII. Uživací právo**

1. Součástí poskytování Služeb dle této smlouvy je mimo jiné plnění, které naplňuje či může naplňovat znaky autorského díla nebo jiného předmětu duševního vlastnictví chráněného ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**autorský zákon**“). Poskytovatel ručí objednateli za to, že vykonavatelem majetkových práv autorů je výhradně poskytovatel ve smyslu autorského zákona, zejména dle § 58 autorského zákona a je oprávněn dále plnit své povinnosti (jako je udělování licencí, apod.) dle následujících řádků a odstavců této smlouvy. Poskytovatel s ohledem na uvedené tímto poskytuje objednateli k součástí plnění Služeb majících povahu díla autorského ve smyslu autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“) licenci za podmínek sjednaných níže (dále jen „**Licence**“).
2. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užívat od okamžiku účinnosti poskytnutí Licence. Poskytovatel poskytuje objednateli Licenci k Autorským dílům s účinností, která nastává okamžikem předání Služeb či jejich částí, jejichž je Autorské dílo součástí dle přílohy č. 2 této smlouvy, do této doby je objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem, jenž je nezbytný pro akceptační řízení dle přílohy č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn Autorské dílo na základě Licence užívat k jakémukoli účelu a v rozsahu, v jakém uzná za vhodný, je oprávněn do Autorského díla po ukončení této smlouvy zasahovat a upravovat jej, ať už sám, nebo za pomoci třetích osob. Licence udělované poskytovatelem objednateli jsou Licencemi nevýhradními, územně, množstevně a časově neomezenými (po dobu trvání majetkových práv autorských k příslušným Autorským dílům). Pro vyloučení pochybností se ujednává, že okamžikem ukončení účinnosti této smlouvy udělená Licence trvá i nadále. Práva a povinnosti plynoucí z udělené Licence přechází i na případné právní nástupce objednatele.
4. Objednatel je na základě příslušné Licence oprávněn Autorská díla užívat v původní či jiným zpracované nebo pozměněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem.
5. Licence dle této smlouvy je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení poskytovatele udělena objednateli s právem podlicence a je postupitelná třetím osobám. Případná změna v osobě poskytovatele nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této smlouvy poskytovatelem objednateli.
6. Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušných Autorských děl.
7. Příslušnou Licenci není objednatel povinen využít, a to ani zčásti.
8. Odměna za výše uvedená poskytnutá oprávnění k příslušným Autorským dílům (odměna za poskytnutí Licence) je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb rozvoje dle čl. V. odst. 1. písm. b. této smlouvy.
9. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předáním příslušné části Služeb, jejíž součástí je Autorské dílo dle přílohy č. 2 této smlouvy, předat objednateli zdrojový kód každé části Autorského díla, která je počítačovým programem, a která je objednateli poskytována na základě poskytování Služeb dle této smlouvy (dále jen „**zdrojový kód**“), případně i další nezbytné podklady a informace potřebné k výkonu licence.
10. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality. Zdrojový kód bude objednateli poskytovatelem předán do objednatelem definovaného úložiště s

označením počítačového programu či jeho části a jeho verze a dne předání zdrojového kódu nebo jiným dohodnutým způsobem, a to včetně instalačních souborů, struktury a popisu databáze a vývojové dokumentace. O předání zdrojového kódu bude oběma smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol, který bude nedílnou přílohou akceptačního protokolu dle přílohy č. 3 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že bez svolení objednatele nebude se zdrojovým kódem jakkoliv nakládat, zejména ho dále využívat pro své potřeby či jej předávat třetím osobám.

11. Povinnost poskytovatele uvedená v odst. 9. a 10. tohoto článku smlouvy se použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu každé jednotlivé části Autorského díla, která je počítačovým programem, k nimž dojde při poskytování Služeb nebo v rámci záručních oprav, jsou-li řešeny v rámci této smlouvy. Podrobný popis změny nebo jakýkoli jiný zásah do zdrojového kódu bude zaznamenán v ServiceDesku v rámci Požadavku dle přílohy č. 2 této smlouvy.
12. Předání zdrojového kódu dle odst. 9., 10. a 11. tohoto článku smlouvy, je poskytovatel povinen provádět čtvrtletně prostřednictvím objednatelem definovaného uložení, a to k datu akceptace plnění dle přílohy č. 3 této smlouvy.

#### **Článek IX.**

##### **Odpovědnost a náhrada škody**

1. Poskytovatel odpovídá za řádné a včasné poskytování Služeb dle této smlouvy, které budou prosté vad včetně vad právních. Plnění dle této smlouvy je vadné, neodpovídají-li poskytované Služby požadovanému rozsahu a kvalitě stanovené na základě této smlouvy.
2. Poskytovatel je dále odpovědný za předávání aktuální dokumentace k APV (uživatelské, administrátorské a technické), zejména dokumentace související s poskytováním Služeb rozvoje a Služeb exitu dle této smlouvy.
3. Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
4. Poskytovatel prohlašuje, že poskytování Služeb, jejichž součástí bude Autorské dílo ve smyslu čl. VIII. této smlouvy, bude prosté právních vad a zavazuje se objednateli nahradit škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých Služeb.
5. Žádná ze smluvních stran není povinna druhé smluvní straně nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
6. Poskytovatel neodpovídá za vady APV způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz APV ani za vady APV způsobené nedodržením uživatelské, administrátorské a technické dokumentace a používání systému v rozporu s touto dokumentací. Poskytovatel však při předemných závadách poskytne plnění v rozsahu lokalizace Chyby a jejího řešení, jak je tento pojem definován v přílohách č. 1. a 2. této smlouvy. Před zahájením řešení Chyby budou případné práce poskytovatele, jež budou čerpány z celkového rozsahu prací stanoveného pro řešení Služeb rozvoje dle čl. III. odst. 2 této smlouvy předem odsouhlaseny objednatelem.



## Článek X. Sankční ujednání

1. V případě prodlení poskytovatele s dodržáním lhůt pro Dobu odezvy nebo Dobu odstranění Chyby dle čl. I. odst. 2.1 přílohy č. 2 smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to v následující výši:

<b>Stupeň Chyby</b>	<b>naléhavosti</b>	<b>Sankce při nedodržení doby odezvy nebo doby odstranění Chyby</b>
Vada, Drobná vada		smluvní pokuta ve výši 2000 Kč za každý započatý den prodlení
Problém		smluvní pokuta ve výši 6000 Kč za každý započatý den prodlení
Havárie		smluvní pokuta ve výši 1500 Kč za každou započatou hodinu prodlení

2. V případě prodlení poskytovatele s dodržáním lhůt pro Dobu odezvy dle čl. II. odst. 2.1 přílohy č. 2 smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení oproti sjednanému termínu.
3. V případě prodlení poskytovatele s plněním ve lhůtách sjednaných smluvními stranami dle čl. II. odst. 2.2 písm. b. a e. přílohy č. 2 smlouvy u jednotlivých Rozvojových požadavků, jak jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy, případně u jednotlivých požadavků Služeb exitu, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení oproti sjednanému termínu.
4. V případě porušení povinnosti poskytovatele dle čl. VII. odst. 9. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 500 000 Kč za zjištěný případ.
5. V případě porušení povinnosti poskytovatele dle čl. VII. odst. 11. nebo čl. XIII. odst. 5. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty a poskytovatel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 50 000 Kč za zjištěný případ.
6. V případě prodlení objednatele se zaplacením jakékoli řádně vyfakturované částky je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení a objednatel je v případě jeho vyúčtování povinen jej zaplatit, a to ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
7. Smluvní sankce dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení oprávněnou stranou.
8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, která vznikla v důsledku porušení povinnosti, jejíž splnění bylo utvrzeno smluvní pokutou. Povinnost, jejíž splnění bylo utvrzeno smluvní pokutou, je poskytovatel povinen plnit i po zaplacení smluvní pokuty v náhradním termínu, který bude dohodnut dodatečně.

**Článek XI.**  
**Ochrana informací a osobních údajů**

1. Ochrana informací je zajištěna samostatně Smlouvou o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky uzavřenou mezi objednatelem a poskytovatelem.
2. Ochrana osobních údajů v souladu s požadavky Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 24. dubna 2016 a dalších závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů je řešena smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o spolupráci při zpracování osobních údajů.

**Článek XII.**  
**Platnost a ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv.
3. Smlouvu je možné ukončit:
  - a. Písemnou dohodou obou smluvních stran.
  - b. Odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran, porušuje-li druhá smluvní strana smluvní povinnosti dle této smlouvy podstatným způsobem a přes písemné upozornění tohoto jednání nezanechá.
  - c. Jednostrannou písemnou výpovědí jednou ze smluvních stran bez udání důvodů s výpovědní dobou, která činí 18 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Poskytovatel poruší povinnost vyplývající z této smlouvy podstatným způsobem, mimo dalších případů stanovených účinnými právními předpisy, jestliže bude v prodlení s poskytnutím Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů oproti jakémukoliv termínu plnění stanovenému ve smlouvě nebo na základě této smlouvy, nebo, v případě, že smlouva k plnění nějaké povinnosti lhůtu nestanovuje, pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy. Poskytovatel poruší povinnost vyplývající z této smlouvy podstatným způsobem i tehdy, pokud nesjedná nebo nebude udržovat pojištění odpovědnosti za újmu z výkonu podnikatelské činnosti alespoň v rozsahu sjednané v čl. VII odst. 9 této smlouvy.
5. Objednatel poruší povinnost vyplývající z této smlouvy podstatným způsobem v případě prodlení se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
6. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoli sankcí vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby pokud:
  - a. bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této smlouvy;
  - b. je naplnění některých důvodů uvedených v § 223 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů,

- c. na majetek poskytovatele je prohlášen úpadek nebo poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
  - d. poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
  - e. proti poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
7. Účinky odstoupení od smlouvy ze zákonných důvodů a z důvodů uvedených v odst. 3 písm. b. tohoto článku smlouvy a výpovědi dle předchozího odstavce této smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení nebo písemné výpovědi druhé smluvní straně.
8. V případě odstoupení od smlouvy jsou smluvní strany povinny se do 30 dnů mezi sebou vzájemně vypořádat podle ustanovení občanského zákoníku o bezdůvodném obohacení, přičemž objednateli vzniká právo na vrácení poměrné části zaplacené ceny za poskytování Služeb.
9. Smluvní strany výslovně prohlašují, že poskytovatel není oprávněn tuto smlouvu vypovědět způsobem a z důvodu dle odst. 3 písm. c) tohoto článku po dobu prvních 4 let její účinnosti, resp. pokud by v této době byla výpověď doručena, pak výpovědní doba neskončí dříve než po 4 letech její účinnosti.
10. Jakékoliv ukončení smlouvy se nedotýká povinností poskytovatele poskytnout objednateli Služby exitu v souladu s čl. VII. odst. 7. a 8. této smlouvy.

### **Článek XIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva obsahuje úplnou dohodu jejích stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto smlouvou.
2. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v jejím plném rozsahu včetně příloh a dodatků v Registru smluv Ministerstva vnitra ČR. Plněním povinnosti uveřejnit tuto Smlouvu podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, je pověřen objednatel.
3. Tato smlouva může být měněna pouze dohodou jejích stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě. Změny smlouvy musí být provedeny vždy také v souladu s § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
4. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení proti pohledávkám za objednatelem z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní. Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezatíží své pohledávky za objednatelem z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní zástavním právem ve prospěch třetí osoby. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávky za objednatelem vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní pouze s výslovným písemným souhlasem objednatele.
5. Seznam (poddodavatské schéma) osob, pomocí nichž poskytovatel plní část předmětu smlouvy, nebo které poskytovateli poskytují k plnění předmětu smlouvy určité věci či práva (dále i „poddodavatel“), tvoří přílohu č. 5 této smlouvy. Změna poddodavatele je možná pouze na základě vážného důvodu, po předložení návrhu poddodavatského schématu a předchozím písemném souhlasu objednatele. Pokud má být nahrazen poddodavatel, jímž zhotovitel prokazoval část kvalifikace v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, musí nový poddodavatel disponovat minimálně stejnou kvalifikací, jaká byla po této osobě požadována v zadávacích podmínkách veřejné zakázky. Žádost o souhlas se změnou poddodavatele bude doložena doklady

potřebnými k prokázání požadované kvalifikace. Tento odstavec se neuplatní v případě osob dle čl. VII. odst. 10. této smlouvy.

6. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
7. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána smluvními stranami elektronicky.
8. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravená v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatními souvisejícími platnými právními předpisy.
9. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo alespoň obdobným obchodním a právním smyslem.
10. Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory vzniklé ze smlouvy, patří do výlučné pravomoci českých soudů, přičemž dle dohody smluvních stran se sjednává, že místně příslušným soudem bude soud v Ostravě (tj. dle povahy věci Okresní soud v Ostravě nebo Krajský soud v Ostravě).
11. Smluvní strany si před podpisem tuto smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s jejím obsahem stvrzují svým podpisem.

Přílohy smlouvy:

příloha č. 1 - Definice pojmů, technický popis APV

příloha č. 2 - Specifikace Služeb a podmínky jejich poskytování

příloha č. 3 – Akceptační protokol

příloha č. 4 – Odpovědné osoby

příloha č. 5 – Poddodavatelské schéma

za objednatele:

**Ing. Vladimír  
Matta**  
Digitálně podepsal  
Ing. Vladimír Matta  
Datum: 2023.10.17  
13:01:41 +02'00'

Ing. Vladimír Matta

generální ředitel

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

za poskytovatele:

**Ing. Martin  
Pondělíček**  
Digitálně podepsal  
Ing. Martin Pondělíček  
Datum: 2023.10.13  
10:04:44 +02'00'

Ing. Martin Pondělíček

jednatel

Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.

## Příloha č. 1 – Definice pojmů, technický popis APV

Aplikační programové vybavení (dále jen „APV“) je definováno výčtem jednotlivých modulů a submodulů:

<b>Modul</b>	<b>Submodul</b>	
Obsluha klientů	Registr partnerů	
	Přepážka	
	Periodické kontroly	
	Registr CRM	
	Statistika	
	Portál ZP	
Kontrola výběru pojistného	Kontroly	
	Evidence pošty	
	Evidence metadat	
	Archivace dokumentů	
	Vyúčtování OSVČ	
	Přeúčtování a vratky	
	Statistické reporty	
	Reporty OVP	
	Nastavení	
	Bezdlužnost	
	Součinnost	
	ISIR	
	Právní agenda	Výkony rozhodnutí
		Kontroly
Náhrady škod		
Přirážky a pokuty		
Přeúčtování a vratky		
Insolvence		
Řízení o pozůstalosti		
Smlouvy		
Pověření zaměstnanců		
Správa financí		Finance
	Řízení hotovosti	
	Pokladna	
	Depozita	
	Nákladové účetnictví	
	Cash flow	
	Pohledávky	
	Závazky	
	Dlouhodobý majetek	
	Hlášenky	
	Přeúčtování a vratky	
	Operativní evidence	
	Controlling	
	Periodické aktivity	
Nastavení		
Registr partnerů		
Prodej a marketing	Prodej	

	Zpracování objednávek
	Marketing
Správa	Správa IT
	Nastavení aplikace
	Nástroje aplikace
	Nástroje
Účetní informace státu	Analýzy a sestavy
	Nastavení
	Správa
	Periodické aktivity
Komunikační rozhraní	Na výdajovou část Oracle ISVČ
	Na spisovou službu ČPZP WISPI
	Na e-přepážku ČPZP
	Na Portál ZP
	Na Portál KZP
	Na systém evidence dokumentů ELO
	Na databázi adresních míst RUIAN
	Na systém Základních registrů MV ČR
	Na Centrální registr pojištěnců VZP
	Na datový sklad ČPZP SAS
Automatizované úlohy MS SQL	
Podpůrné funkce MD NAV	

**Technické prostředí (TP) – hardwarové, softwarové a další prostředky nutné k zajištění provozování APV:**

- Servery firmy IBM
- Operační systém firmy Microsoft
- Databáze firmy Microsoft
- Komunikační moduly firmy Microsoft
- Vývojové a pomocné prostředky firmy Microsoft

**Členění TP:**

- Provozní prostředí
- Testovací prostředí
- Školící prostředí

**Definice systémového SW pro provozní systém:**

- MS Windows 2012 R2 x64 Std.
- MS Windows 2008 x64 Enterprise Edition
- MS SQL Server 2008 x64 Std.
- MS SQL Server 2014 x64 Enterprise Edition
- MS Terminal Server
- MS Windows 10, 11
- MS Biztalk 2010 Std.
- Prohlížeč OVEL souborů Modul pro podepisování dat
- Komponenta pro tvorbu PDF souborů - bioPDF

**Definice systémového SW pro testovací/školící systém:**

- MS Windows 2008 x64 Std.
- MS Windows 2012 R2 x64 Std.

- MS SQL Server 2014 x64 Enterprise Edition
- MS Biztalk 2010 Std.

**Požadavek** – písemný požadavek objednatele zaznamenaný v systému ServiceDesk na dílčí plnění poskytovatele v souladu s touto smlouvou. Požadavkem se pro účely této smlouvy rozumí zejména Chyba, Konzultace a Rozvojový požadavek.

**Chyba** - specifický typ Požadavku, jedná se o odchylku od správného fungování APV nebo její části, zejména od fungování popsaného v uživatelské, administrátorské a technické dokumentaci.

Chyby jsou klasifikovány podle stupně naléhavosti z hlediska dopadu na provoz APV:

1. **Havárie** je stav, který znemožňuje fungování APV. APV není použitelné ve svých základních funkcích. Tento stav ohrožuje činnosti vykonávané objednatelem nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
2. **Problém** je stav APV, který znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce APV u některého koncového uživatele objednatele či třetí strany tak, že ohrožuje splnění závazků objednatele vůči těmto třetím stranám, nebo APV vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů objednatele. Činnost APV je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit činnosti vykonávané objednatelem nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.
3. **Vada** je stav APV, kdy některé funkce APV pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnosti vykonávané objednatelem nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.
4. **Drobná vada** je stav APV, kdy některé funkce APV pracují omezeně, tento stav však nekomplikuje provoz a nemá žádné nebo jen zanedbatelné dopady na činnost objednatele.

**Rozvojový požadavek** – specifický typ Požadavku, kterým objednatel po poskytovateli poptává rozvoj či úpravu APV. Rozvojový požadavek bude objednatelem označen dle priority:

- i. **urgentní požadavek** – požadavek vysoké priority se zásadním významem pro objednatele;
- ii. **standardní požadavek** – jakýkoliv jiný požadavek na plnění poskytovatele.

**Doba odezvy** – doba mezi časem prokazatelného ohlášení Chyby nebo Rozvojového požadavku objednatelem, a časem prokazatelné reakce poskytovatele na toto ohlášení. Reakcí poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem poskytovatele, který je kompetentní Chybu řešit. V případě Rozvojového požadavku objednatele pak potvrzení jeho přijetí poskytovatelem.

**Doba odstranění Chyby** – doba mezi časem od prokazatelného ohlášení Chyby ze strany objednatele poskytovateli, a časem prokazatelného odstranění Chyby poskytovatelem.

**Prokazatelný čas nahlášení Chyby** – čas předání záznamu o Chybě poskytovateli zaznamenaný v ServiceDesku objednatele, nebo vzájemně potvrzený čas ohlášení Chyby na Hotline poskytovatele.

**Prokazatelný čas nahlášení Rozvojového požadavku** - čas předání požadavku poskytovateli zaznamenaný v ServiceDesku objednatele.

**Pracovní doba** – pro účely této smlouvy doba od 8:00 do 16:00 v pracovní den.

**Pracovní den** - pondělí – pátek, pokud na tyto dny nepřipadají státní nebo ostatní svátky.

**Hotline** – jedná se o telefonickou linku technické nebo aplikační podpory APV, kde je možné nahlásit Chyby stupně naléhavosti Havárie nebo Problém.

**ServiceDesk** – interní softwarový systém provozovaný objednatelem pro zadávání, sledování a řízení Požadavků ze strany objednatele. Pro účely plnění této smlouvy závazný a prokazatelný způsob komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem.

**Akceptační řízení** nebo také **Akceptace** – je postup, ve kterém poskytovatel předá objednateli a objednatel formou podpisu „Akceptačního protokolu“, jehož vzor je uveden v příloze č. 3 této smlouvy, převezme dílčí část plnění této smlouvy. Akceptační řízení sestává z posouzení, zda toto dílčí plnění bylo provedeno úplně, řádně a včas v souladu s touto smlouvou a Požadavky objednatele.

**Infrastruktura** – je soubor hardware a software objednatele, na kterém je provozováno provozní, testovací a školící prostředí. Přístup poskytovatele do těchto prostředí je nastaven následovně:

- testovací a školící prostředí – plný přístup poskytovatele,
- provozní prostředí – na vyžádání poskytovatele, pouze v režimu čtení.



## Příloha č. 2 – Specifikace Služeb a podmínky jejich poskytování

### Článek I.

#### Poskytování odborných služeb provozní podpory a údržby (dále jen „Servisní služby“)

##### 1. Součástí Servisních služeb je:

###### 1.1 Služba lokalizace Chyby

Cílem služby lokalizace je identifikovat Chybu z hlediska aplikace, databáze, operačního systému, systémového SW uvedeného v popisu technického prostředí, HW, komunikačních komponent, posouzení závažnosti z hlediska provozu APV a stanovení posloupností činností vedoucích k vyřešení Chyby.

###### 1.2 Služba řešení Chyby

Služba řešení Chyby spočívá v provedení programových úprav nebo technických činností nezbytných pro odstranění Chyby APV Poskytovatelem. Odstraněním Chyby se rozumí i poskytnutí smluvními stranami vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení a stanovení termínu konečného řešení Chyby.

###### 1.3 Služba podpory pro systémový SW a HW vč. podpory pro technickou návaznost

Poskytnutí služeb podpory pro systémový HW a SW včetně podpory pro technickou návaznost, která představuje poskytnutí součinnosti v otázkách vlastností, vlivů a návazností mezi ostrým provozním systémem a okolní infrastrukturou, která jako taková není předmětem podpory poskytovatele.

Jedná se zejména o návaznosti APV k:

- pracovním stanicím z pohledu jejich vlastností a parametrů, doporučeného SW (zejména OS, MS Office, Print2PDF)
- síťových a jiných komunikačních prostředků z pohledu jejich vlastností a parametrů

Součástí služby je také archivace aktuální verze struktur databází a programů pro potřeby obnovy APV v případě havárie a to u poskytovatele.

###### 1.4 Služba Hotline

Předmětem služby Hotline je poskytování telefonických konzultací na telefonním čísle 731 600 639, případně konzultací osobních, jež se týkají vlastností nebo způsobů užití APV.

###### 1.5 Účast na kontrolních dnech

Předmětem této služby je účast odpovědných osob poskytovatele, kterými se rozumí zejména vedoucí projektu a analytik, na kontrolních dnech v sídle objednatele, přičemž smluvní strany sjednávají závazný rozsah kontrolních dnů na 5 ČH na jednoho pracovníka poskytovatele v jednom kalendářním čtvrtletí. Kontrolní den svolává objednatel.

##### 2. Podmínky poskytování Služeb lokalizace a řešení Chyby (SLA)

- ###### 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby spočívající v řešení Chyb v následujících lhůtách:

Stupeň naléhavosti:	Doba odezvy:	Doba odstranění Chyby:
Drobná vada	Do 5 pracovních dnů*	Do 30 pracovních dnů*
Vada	Do 3 pracovních dnů*	Do 7 pracovních dnů*
Problém	Do 8 pracovních hodin**	Do 4 pracovních dnů*
Havárie	do 2 pracovních hodin**	Do 48 pracovních hodin**

\* pracovní dny počítané dle definice v příloze č. 1 smlouvy

\*\* pracovní hodiny počítané dle definice v příloze č. 1 smlouvy

2.2 Lhůta dle odst. 2.1 tohoto článku počíná plynout okamžikem ohlášení Chyby objednatelem.

2.3 Do doby odstranění Chyby se nezapočítává:

- a. čas prokazatelně potřebný a dokumentovaný ke komunikaci a řešení, případně vyřešení Chyby se třetími stranami (např. Microsoft apod.),
- b. prodlení v komunikaci z důvodů na straně objednatele, evidované v ServiceDesku,
- c. prodlení v komunikaci z důvodů na straně dodavatelů okolních subsystémů, pokud jde o subsystémy, které souvisí s poskytováním služeb komunikačního rozhraní,
- d. doba nutná ke zprovoznění infrastruktury objednatelem v případě Chyby způsobené infrastrukturou,
- e. technologické časy nutné pro obnovu dat ze zálohy nebo testování funkčnosti technického prostředí.

2.4 Smluvní strany se zavazují dodržet při řešení Chyb následující postup:

- a. Objednatel ohlásí Chybu jejím zaznamenáním v ServiceDesku. Záznam v ServiceDesku bude obsahovat identifikaci Chyby s uvedením stupně naléhavosti Chyby, termín ohlášení Chyby a jejího odstranění.
- b. V případě Chyby se stupněm naléhavosti havárie a problém je objednatel povinen současně (bez zbytečného odkladu) se záznamem do ServiceDesku hlásit tuto Chybu na telefonní číslo uvedené u služby Hotline.
- c. V případě, kdy není ServiceDesk funkční, je objednatel oprávněn Chybu ohlásit telefonicky prostřednictvím služby Hotline, přičemž od této doby počíná plynout lhůta stanovená pro odstranění Chyby v odst. 2.1 tohoto článku. Objednatel následně bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do ServiceDesku s poznámkou, že se jedná o hlášení dodatečné a obě smluvní strany v ServiceDesku potvrdí původní čas telefonického ohlášení Chyby.
- d. Poskytovatel má právo provést verifikaci obsahu ohlášené Chyby objednatelem v Době odezvy uvedené v odst. 2.1 tohoto článku a má právo požadovat změnu klasifikace stupně naléhavosti Chyby stanovené objednatelem nebo změnu spočívající v překlasifikování Chyby na Rozvojový požadavek v čase nepřesahujícím polovinu Doby odezvy, přičemž uvedené změny podléhají odsouhlasení objednatelem.

- e. Objednatel připouští postupné řešení Chyb, a to tak, že z vyšší kategorie stupně naléhavosti je možné pomocí náhradního postupu navrženého poskytovatelem ve sjednané době snížit kategorizaci na nižší. Takové řešení je však podmíněno souhlasem objednatele.
- f. Objednatel má v případech, kdy specifika požadavku zavádají možnost vzájemného nepochopení, právo si vyžádat od poskytovatele písemný návrh řešení před jeho vlastní realizací poskytovatelem;
- g. Poskytovatel zdokumentuje postup řešení Chyby a ten přiloží k příslušnému záznamu ohlášené Chyby v ServiceDesku. Poskytovatel po všech úpravách APV opraví/doplní dokumentaci vztahující se k řešené Chybě;
- h. Objednatel má právo ověřit řešení vedoucí k odstranění Chyby a v případě nesouhlasu s tímto řešením odmítnout řešení Chyby převzít. Poskytovatel je v takovém případě povinen obnovit řešení Chyby. Do celkového času řešení se doba od předání řešení Chyby do doby oznámení o nepřevzetí řešení Chyby nezapočítává. Pokud objednatel s daným řešením odstranění Chyby souhlasí, akceptuje ho zápisem do ServiceDesku;
- i. Na termínu odlišném od lhůt uvedených v odst. 2.1 tohoto článku a způsobu řešení Chyby se smluvní strany mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně prostřednictvím odpovědných osob uvedených v příloze č. 4 smlouvy.
- j. Přístup do technického prostředí objednatele za účelem naplnění předmětu smlouvy bude umožněn následovně:
  - a. pokud to rozsah a typ Chyby umožní, pracovník poskytovatele při řešení Požadavku využije zabezpečený vzdálený přístup;
  - b. pokud to bude vyžadovat rozsah a typ Chyby, pracovník poskytovatele, řešící požadavek objednatele, se dostaví do sídla objednatele.
- k. Objednatel na základě požadavku poskytovatele zajistí v případě potřeby instalaci diagnostických programů dodaných poskytovatelem v technickém prostředí, a to po dobu nezbytnou pro plnění Služeb dle této smlouvy. Poskytovatel za účelem instalace diagnostických programů poskytne objednateli potřebnou součinnost a zavazuje se, že jím dodané diagnostické programy objednateli nezpůsobí nefunkčnost systému nebo jeho části. Pokud tento stav nastane, zavazuje se poskytovatel uvést systém do funkčního stavu na vlastní náklady.
- l. Předmět plnění Servisních služeb se nevztahuje na:
  - a. Chyby způsobené zásahem objednatele do APV bez souhlasu poskytovatele,
  - b. Chyby způsobené HW komponentami technického prostředí objednatele, na které se nevztahuje účinnost této Smlouvy a
  - c. požadavky odporující platné legislativě a etice.

### 3. Podmínky poskytování služby Hotline:

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní službu Hotline objednateli v pracovní době, v rozsahu maximálně 20 ČH čtvrtletně, přičemž poskytování a rozsah této služby bude objednatelům zaznamenán v ServiceDesku.
- 3.2 Nezodpoví-li poskytovatel dotaz objednatele ihned v průběhu telefonické nebo osobní konzultace, bude tento zodpovězen nejpozději následující pracovní den.

3.3 Součástí služby Hotline je příjem ohlášení Chyb v případě nedostupnosti ServiceDesku či v jiných naléhavých případech.

## Článek II.

### Poskytování odborných služeb pro rozvoj APV a dalších služeb na vyžádání objednatele

#### (dále jen „Služby rozvoje“)

1. Součástí této služby je zejména:

- rozvoj a aktualizace APV,
- zajištění kompatibility komponentů APV,
- aktualizace zdrojových kódů k APV při přechodu na vyšší verzi operačního systému nebo na vyšší verzi databázového systému,
- zajištění funkčnosti APV během přechodu na vyšší verzi operačního systému nebo na vyšší verzi databázového systému,
- podpora při nutné migraci dat při přechodu na vyšší verze operačního systému a vyšší verze databázového systému,
- služby rozvoje komunikačního rozhraní na okolní systémy,
- služby správy datové základny a
- aktualizace uživatelské dokumentace, administrátorské příp. technické dokumentace.

Součástí této služby je dále:

- Odstranění Chyb, které Poskytovatel oprávněně překlasifikoval na Rozvojový požadavek;
- Poskytnutí konzultací na vyžádání objednatele nad rozsah sjednaný v čl. I. odst. 3.1 této přílohy č. 2 smlouvy. Tyto konzultace budou objednatelem vždy vyžádány formou Požadavku zapsaného v ServiceDesku;
- Poskytnutí dalších služeb souvisejících s rozvojem, údržbou a provozem APV, které si objednatel v souladu s touto smlouvou formou Rozvojového požadavku vyžádá.

2. Podmínky poskytování Služeb rozvoje:

2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby rozvoje na základě Rozvojového požadavku v následujících lhůtách:

Stupeň naléhavosti:	Doba odezvy:
Urgentní požadavek	Do 1 pracovního dne
Standardní požadavek	Do 3 pracovních dnů

2.2 Smluvní strany se zavazují při plnění Rozvojového požadavku dodržet následující postup:

- a. Objednatel zadá poskytovateli Rozvojový požadavek prostřednictvím ServiceDesku, který bude obsahovat následující náležitosti:

- i. bližší specifikace požadovaného plnění;
      - ii. prioritu řešení v kategoriích standardní požadavek nebo urgentní požadavek;
      - iii. objednatel požadovaný termín instalace do provozního prostředí.
    - b. Poskytovatel na základě Rozvojového požadavku vypracuje nabídku v případě urgentního požadavku do 3 pracovních dnů a v případě standardního požadavku do 10 pracovních dnů ode dne zadání Rozvojového požadavku do ServiceDesku objednatel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Nabídka bude objednateli doručena v uvedené lhůtě formou zápisu v ServiceDesku a bude obsahovat tyto náležitosti:
      - i. analýza a způsob řešení Rozvojového požadavku v rozsahu návrhu řešení včetně popisu algoritmu, pokud to je pro rozsah Rozvojového požadavku nezbytné;
      - ii. rozsah a obsah požadované součinnosti objednatel;
      - iii. harmonogram realizace plnění Rozvojového požadavku, včetně uvedení termínu plnění;
      - iv. způsob předání Rozvojového požadavku a akceptační kritéria;
      - v. rozsah pracnosti (v ČH).
    - c. Vystanou-li poskytovateli v souvislosti s přípravou nabídky nejasnosti ohledně Rozvojového požadavku, je poskytovatel oprávněn za účelem jejich objasnění žádat objednatel o vysvětlení Rozvojového požadavku.
    - d. Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě jejího odsouhlasení provede o tomto zápis v ServiceDesku, a to změnou stavu nabídky na stav „objednáno“. Objednatel je dále oprávněn nabídku poskytovatel odmítnout nebo požadovat změnu nabídky.
    - e. Poskytovatel je povinen zahájit plnění Rozvojového požadavku v okamžiku zápisu stavu „objednáno“ objednatel v ServiceDesku, pokud není smluvními stranami dohodnut jiný termín. Poskytovatel řeší Rozvojový požadavek dle podmínek uvedených v odsouhlasené nabídce a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v ServiceDesku.
    - f. Dojde-li v průběhu plnění Rozvojového požadavku ke změně, která ovlivní rozsah pracnosti, podléhá tato změna odsouhlasení ze strany objednatel.
    - g. Poskytovatel zdokumentuje prostřednictvím ServiceDesku postup řešení Rozvojového požadavku, provede jeho základní otestování v testovacím prostředí a písemným zápisem v ServiceDesku vyzve objednatel k zahájení testování.
    - h. Předmětem testování jsou objednatel požadované úpravy APV dle podmínek uvedených v odsouhlasené nabídce. Testování se na základě požadavku objednatel účastní také poskytovatel. Testování je ukončeno souhlasem objednatel s instalací úprav APV do provozního prostředí. V případě nesouhlasu s dodaným řešením Rozvojového požadavku je poskytovatel povinen obnovit řešení Rozvojového požadavku dle odsouhlasené nabídky, přičemž lhůty stanovené v nabídce dále běží.
    - i. Za účelem předání úprav APV pro instalaci do provozního prostředí vyzve poskytovatel objednatel k zahájení akceptace, jejíž součástí je zejména posouzení úplnosti dodaného řešení, kontrola uživatelské a administrátorské příp. technické dokumentace, která zobrazuje stav APV po ukončeném testování. Akceptované požadavky budou uvedeny v akceptačním protokolu, který tvoří přílohu č. 3 smlouvy.
    - j. Po akceptaci ze strany objednatel následuje fakturace dle čl. V. odst. 4. smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel je povinen před každým předáním úprav APV pro instalaci informovat objednatel prostřednictvím ServiceDesku o předpokládaném postupu instalace a

instalovaných změnách, přičemž platí, že instalaci provádí vždy odpovědná osoba objednatele.

2.4 Poskytovatel je dále povinen veškeré změny a rozšíření APV i změny datových struktur nainstalovat a ověřit v testovacím prostředí a po jejich otestování si je objednatel nainstaluje v provozním prostředí.

2.5 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli v souvislosti s instalací změn do provozního prostředí nástroje pro přenos předmětných změn datových struktur z testovacího do provozního prostředí.

### 3. Stanovení priorit Rozvojových požadavků

3.1 Poskytovatel je povinen vždy nejdříve vyřešit urgentní požadavky objednatele a následně standardní požadavky, a to ve fázi návrhu řešení i ve fázi samotné realizace předmětu stanoveného v nabídce.

3.2 Poskytovatel je povinen dodržet termíny realizace Rozvojového požadavku uvedené v jednotlivých odsouhlasených nabídkách dle čl. II. odst. 2.2 přílohy č. 2. Termíny pro vypracování nabídky a pro následnou realizaci Rozvojového požadavku mohou být na základě požadavku objednatele zejména z důvodu změn priorit na straně objednatele nebo na základě požadavku poskytovatele, zejména pokud je zadáno více Rozvojových požadavků najednou nebo pokud se jedná o rozsáhlý Rozvojový požadavek, upraveny po vzájemné dohodě a to na kontrolních dnech.

## AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

(vzorový pro kvartální plnění dle čl. V. odst. 4. smlouvy)

Identifikace smlouvy:			
Objednatel:	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna		
Poskytovatel:			
Protokol sestavil:		Datum vydání:	

**Předmět akceptace:**

**Seznam požadavků dle čl. II. přílohy č. 2 smlouvy:**

ID požadavku	Název požadavku	Počet člověkohodin

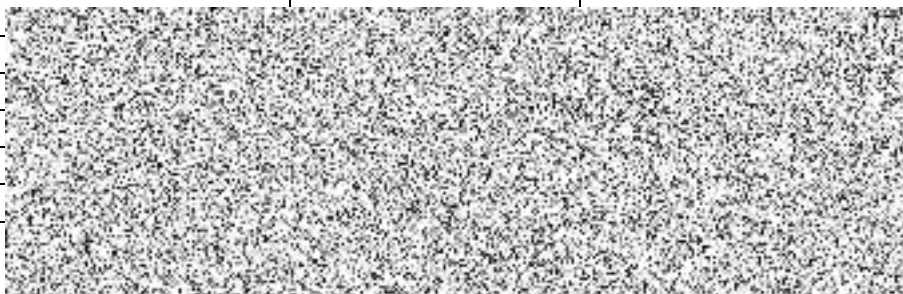
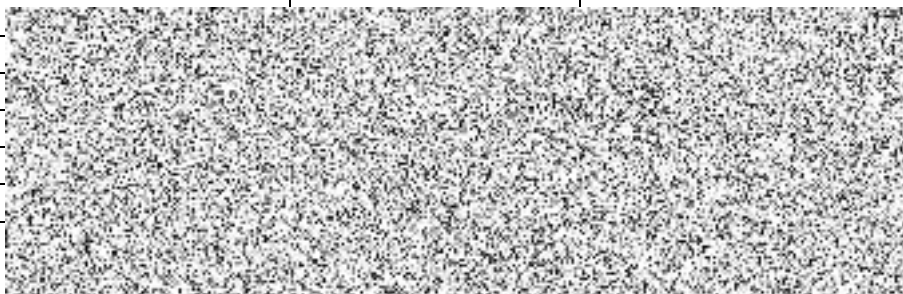
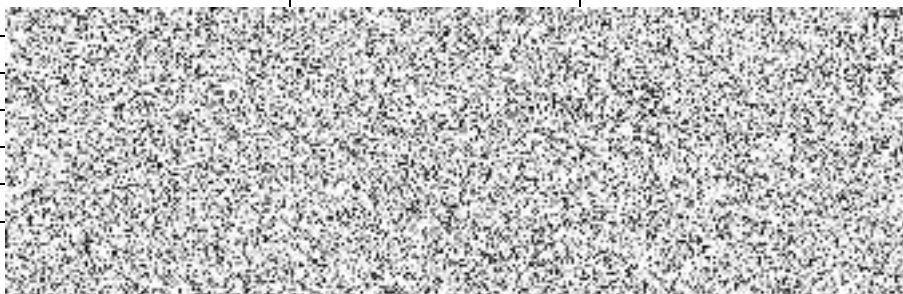
Poskytovatel řádně předal objednateli zdrojový kód, a to včetně předání aktuální verze celého zdrojového kódu počítačového programu dle podmínek uvedených v čl. VIII odst. 9. 10. a 11. smlouvy, jakož i aktuální dokumentaci k APV.

**Podpisy:**




Za poskytovatele		Za objednatele	
Datum:		Datum:	
Příjmení, jméno:		Příjmení, jméno:	
Funkce:		Funkce:	
Podpis:		Podpis:	

#### Příloha č. 4 – Odpovědné osoby

Za objednatele:

Kompetence zaměstnance	Jméno a příjmení	Telefon	e-mail
Jednání ve věcech smluvních			
Jednání týkající se akceptačního řízení			
Další plnění dle smlouvy			

Za poskytovatele:

Kompetence zaměstnance	Jméno a příjmení	Telefon	e-mail
Jednání ve věcech smluvních			
Jednání týkající se akceptačního řízení			
Další plnění dle smlouvy			



**Příloha č. 5 – Poddodavatelské schéma**

Popis části plnění, kterou poskytovatel zadá poddodavateli	% podíl na plnění
--	-------------------

Identifikace poddodavatele:			Bez poddodavatelů.	
1.	Název:			
	Sídlo:			
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČ:			
	DIČ:			
	Spisová značka v obch. rejstříku:			
	Osoba oprávněná k jednání:			

Identifikace poddodavatele:			Bez poddodavatelů.	
2.	Název:			
	Sídlo:			
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČ:			
	DIČ:			
	Spisová značka v obch. rejstříku:			
	Osoba oprávněná k jednání:			

Celkový objem poddodávek	0 %
--------------------------	-----