

Smlouva o poskytování služby komplexní podpory

číslo smlouvy Zhotovitele: 00.054.643

číslo smlouvy Objednatele: ...

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Zhotovitel: Elanor a.s.

IČO: 15887219, DIČ: CZ15887219

sídlem: Jemnická 1138/1 Praha 4 140 00

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 25583

zastoupena: xxx, Členka představenstva

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: xxx

Kontaktní osoba: xxx

Tel.: 222 509 999

Email: info@elanor.cz

a

1.2. Objednatel: Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik

IČO: 00024007, DIČ: CZ00024007

sídlem: náměstí Svobody 272, 542 25, Janské Lázně

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. AXII 253

zastoupena: xxx, ředitel

Bankovní spojení: xxx

Kontaktní osoba: xxx

Tel.: +420 499 860 120

Email: xxx

Adresa/Email pro zasílání Faktur: fakturace@janskelazne.com

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají výše uvedené smluvní strany tuto smlouvu o poskytování služby komplexní podpory.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Pojmy uváděné v textu s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný v příloze č. 4 této Smlouvy – Definice pojmů.
- 2.2. Objednatel je oprávněným uživatelem Produktu, který mu byl dodán Zhotovitelem na základě smlouvy č. SLLJL/2866/2020 ze dne 21.10.2020. Rozsah licence Objednatele k Produktu, která mu byla Zhotovitelem poskytnuta k počátku účinnosti této Smlouvy, je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy – Specifikace Produktu.
- 2.3. Smlouvu tvoří tento dokument a následující Přílohy:

(i) xxx

V případě rozporu ustanovení tohoto dokumentu a ustanovení některé z Příloh mají vždy přednost ustanovení tohoto dokumentu. V případě rozporu ustanovení jednotlivých Příloh má přednost ustanovení Přílohy, která je výše v pořadí Příloh dle tohoto odstavce.

3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Účelem této Smlouvy na základě dohody Smluvních stran je založit v této Smlouvě vymezený smluvní vztah, stanovit podmínky, za nichž bude Zhotovitel poskytovat Objednateli SKP pro Produkt převzatý Objednatelem do rutinního provozu.
- 3.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli SKP Produktu a případně Doplnkových služeb v rozsahu a za podmínek dle této Smlouvy a tomu odpovídající závazek Objednatele hradit za toto plnění dohodnutou odměnu a poskytnout mu patřičnou součinnost. Specifikace Produktu je uvedena v Příloze č. 1. Rozsah SKP je specifikovaný v Příloze č. 2.
- 3.3. Smluvní strany se dohodly, že nad rámec SKP specifikovaný v Příloze č. 2 je Objednatel oprávněn požadovat poskytování Doplnkových služeb za podmínek definovaných v Příloze č. 3. Doplnkové služby budou poskytovány na základě jednotlivých objednávek takových služeb. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně konstatují, že Doplnkové služby jsou službami poskytovanými mimo rámec SKP v souladu s příslušnými objednávkami.

4. DOBA PLNĚNÍ

- 4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby po dobu trvání této Smlouvy dle čl. 13 níže řádně a včas v termínech stanovených touto Smlouvou.
- 4.2. Zhotovitel bez zbytečného odkladu oznámí Objednateli jakékoli prodlení s plněním dle této Smlouvy.
- 4.3. V případě, že prodlení je způsobeno:

- (i) okolností vylučující odpovědnost, nebo
- (ii) jakýmkoli jednáním, opomenutím nebo prodlením Objednatele nebo třetími osobami na straně Objednatele, nebo
- (iii) jakoukoli jinou událostí mimo kontrolu a smluvní povinnosti Zhotovitele,

termín plnění bude prodloužen o dobu dohodnutou Smluvními stranami, přičemž tato doba nesmí být kratší než doba prodlení dle bodů (i) až (iii), pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud je prodlení způsobeno důvody na straně Objednatele, Objednatel je povinen nahradit Zhotoviteli veškeré vícenáklady a výdaje Zhotovitele vzniklé v důsledku takového prodlení.

5. MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Místem plnění je sídlo Objednatele a případně další lokality písemně specifikované Objednatelem a odsouhlasené písemně Zhotovitelem. Některé činnosti Zhotovitele dle této Smlouvy (s ohledem na jejich povahu) může Zhotovitel poskytovat z místa a v prostorách provozoven Zhotovitele.

6. CENA SKP

- 6.1. Cena SKP je stanovena jako čtvrtletní paušální poplatek specifikovaný v Příloze č. 5, který je Objednatel povinen uhradit bez ohledu na rozsah, v jakém budou SKP v průběhu příslušného kalendářního roku Objednatelem čerpány.
- 6.2. Cena SKP je stanovena bez daně z přidané hodnoty. DPH bude Zhotovitelem k Ceně SKP připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3. Cena Doplnkových služeb je stanovena v Příloze č. 3 Smlouvy, přičemž Doplnkové služby budou Zhotovitelem účtovány zvláštní Fakturou vystavenou dle cen v Příloze č. 3 a dle pravidel fakturace v čl. 7 této Smlouvy.
- 6.4. Zhotovitel je oprávněn navýšit Cenu SKP a Doplnkových služeb o průměrnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem, a to na základě dodatku k této Smlouvě.
- 6.5. Navýšení dle předcházejícího odstavce je Zhotovitel oprávněn provést jednou ročně, vždy k ročnímu výročí podpisu Smlouvy.
- 6.6. V případě, že bude postupem dle čl. 8.4. této Smlouvy Zhotovitelem zjištěno, že počet aktivních zaměstnanců přesáhl limitní počet dle aktuálně platného rozsahu Licence, na dané Objednatele upozorní a navrhne mu odpovídající navýšení Licence s cenovou nabídkou na dokup licencí a úpravu výše podpory, přičemž bude vycházet z cen stanovených na základě této Smlouvy. Po odsouhlasení ze strany Objednatele zašle Zhotovitel Objednateli Fakturu vystavenou dle pravidel čl. 7 této Smlouvy.
- 6.7. V případě, že bude postupem dle čl. 8.4. této Smlouvy Objednatelem nebo Zhotovitelem zjištěno, že počet aktivních zaměstnanců přesáhl limitní počet dle aktuálně platného rozsahu Licence ve dvou po sobě následujících kalendářních čtvrtletích aniž by došlo k navýšení postupem dle čl. 6.6. Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn nárokovat adekvátní navýšení Ceny SKP odpovídající počtu navýšených licencí, a to od prvního kalendářního měsíce kalendářního čtvrtletí následujícího po kalendářním čtvrtletí, ve kterém bylo zjištěno, že počet aktivních zaměstnanců druhé kalendářní čtvrtletí v řadě přesáhl limitní počet dle aktuálně platného rozsahu Licence. Doplatek Ceny SKP bude Objednatelem uhrazen na základě Faktury vystavené v souladu s čl. 7 této Smlouvy. Následující pravidelná fakturace již bude zohledňovat navýšení ceny dle tohoto článku.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena SKP a Doplnkových služeb je splatná na základě Faktur vystavovaných Zhotovitelem. Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 28 Zákona o DPH a § 435 Občanského zákoníku. DPH bude na všech fakturách uvedena odděleně od Ceny SKP a ceny Doplnkových služeb.
- 7.2. Zhotovitel vystaví Objednateli Fakturu za SKP čtvrtletně, a to vždy k prvnímu kalendářnímu dni fakturovaného období, který bude dnem uskutečnitelného zdanitelného plnění, za které bude Cena SKP hrazena.
- 7.3. Cena Doplnkových služeb bude fakturována vždy po poskytnutí objednaných služeb nebo jejich části na základě Objednatelům potvrzeného výkazu služeb, resp. předávacího protokolu či jiného dokladu dokumentující uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.4. Faktury budou Zhotovitelem zasílány na Adresu pro zasílání Faktur uvedenou v čl. 1.2. Smlouvy. V případě, že je uvedena poštovní adresa, budou Faktury zasílány v listinné podobě, pokud je uvedena emailová adresa, budou Faktury zasílány v elektronické podobě.
- 7.5. Faktury budou Zhotovitelem vystavovány se splatností 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů ode dne vystavení faktury Zhotovitelem.
- 7.6. Závazek Objednatel k úhradě dle vystavené a doručené Faktury považuje za splněný dnem připsání celé fakturované částky včetně DPH na účet Zhotovitele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.
- 7.7. V případě prodlení Objednatel s úhradou Faktur po dobu delší 30 dnů je Zhotovitel oprávněn přerušit poskytování služeb až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně případných zákonných a smluvních sankcí připsána na účet Zhotovitele.
- 7.8. Nesplňuje-li Faktura náležitosti uvedené v čl. 7.1. Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit Zhotoviteli tuto fakturu s uvedením chybějících předepsaných náležitostí, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne vystavení opravené faktury Objednateli. V případě marného uplynutí desetidenní lhůty se má za to, že Faktura všechny předepsané náležitosti splňuje.
- 7.9. Má-li být peněžítý závazek podle této Smlouvy plněn v českých korunách (Kč), Smluvní strany tímto souhlasí, že bude-li Kč kdykoli v době účinnosti této Smlouvy nahrazena jednotnou evropskou měnou (EURO) jako jedinou zákonnou měnou České republiky, pak budou veškeré platby na základě této Smlouvy, plněné ode dne účinnosti této změny, bez dalšího vyjadřovány a hrazeny v EURO. Převodním kursem mezi Kč a EURO bude převodní kurs stanovený příslušným orgánem Evropské unie, případně České republiky.
- 7.10. Zhotovitel se zavazuje, že v souladu s příslušnými ustanoveními Zákona o DPH odvede příslušnému správci daně příslušnou DPH ve výši dle platných právních předpisů, která bude připočtena k Ceně SKP, resp. ceně dalších služeb a bude uhrazena Objednatel Zhotoviteli v souvislosti s Cenou SKP a cenou dalších služeb v souladu se Smlouvou.
- 7.11. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy není v souladu se Zákonem o DPH považován za nespolehlivého plátce, a že číslo účtu sloužící k úhradě za zdanitelné plnění je zveřejněno správcem daně jako účet využívaný pro ekonomickou činnost.

7.12. V případě, že:

- (i) Zhotovitel neodvede příslušnou DPH či její část v souvislosti s touto Smlouvou příslušnému správci daně,
- (ii) Zhotovitel bude považován v souladu se Zákonem o DPH za nespolehlivého plátce DPH a číslo účtu sloužící k úhradě ceny nebude zveřejněno správcem daně jako účet využívaný pro ekonomickou činnost,
- (iii) Objednateli vznikne za podmínek stanovených Zákonem o DPH z titulu zákonného ručení na základě výzvy příslušného správce daně povinnost příslušnou DPH či její část v souvislosti s touto Smlouvou odvést, a
- (iv) Objednatel příslušnou DPH či její část příslušnému správci daně odvede,

Zhotovitel se zavazuje, neprodleně po obdržení písemného oznámení Objednatele, jehož přílohou bude doklad prokazující odvedení příslušné DPH či její části příslušnému správci daně v souvislosti s touto Smlouvou, uhradit na účet uvedený v oznámení Objednatele příslušnou DPH či její část, kterou za Zhotovitele Objednatel odvedl příslušnému správci daně.

8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Zhotovitel se na základě této Smlouvy zavazuje:

- (i) poskytovat služby SKP a Doplňkové služby s potřebnou péčí, řádně a včas za sjednanou Cenu SKP a Doplňkových služeb, za podmínek této Smlouvy;
- (ii) poskytovat plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, oborovými standardy, technickými normami a dodržovat vnitřní předpisy Objednatele, s nimiž byl prokazatelně seznámen Objednatelem;
- (iii) bezodkladně informovat Objednatele o potřebě provedení jednotlivých činností, které jsou součástí SKP a o jejich provedení.

8.2. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o všech okolnostech, které by mohly mít negativní dopad na schopnost Zhotovitele řádně plnit tuto Smlouvu a o dalších významných relevantních okolnostech majících vliv na plnění této Smlouvy.

8.3. Zhotovitel je oprávněn pravidelně monitorovat počet Objednatel je povinen alespoň jednou za kalendářní čtvrtletí umožnit Zhotoviteli kontrolu aktuálního počtu aktivních zaměstnanců. V případě, že Zhotovitel touto kontrolou zjistí, že počet aktivních zaměstnanců Objednatele zpracovávaných Produktem přesáhne počet, ke kterému je udělena Licence (dle Přílohy č. 1 Smlouvy nebo počet aktualizovaný dle tohoto článku a čl. 6.7. Smlouvy), je povinen tuto skutečnost bezodkladně písemně sdělit Objednateli.

8.4. Objednatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost, včetně součinnosti konkrétních uživatelů, Technologických a Aplikačních správců Produktu, nezbytnou k realizaci této Smlouvy, a to zejména:

- (i) bez zbytečného odkladu po podpisu této Smlouvy jmenovat a oznámit Zhotoviteli Aplikačního a Technologického správce Produktu. V případě změny v obsazení těchto pozic informovat neprodleně Zhotovitele přes službu ESP;
- (ii) v případě změny kontaktní adresy pro zasílání Update oznámit bez zbytečného odkladu Zhotoviteli změnu přes službu ESP;
- (iii) bez zbytečného odkladu po podpisu této Smlouvy zajistit Zhotoviteli vzdálený přístup k Produktu implementovanému u Objednatele zejména z důvodu

požadavku případného Servisního zásahu realizovaného Zhotovitelem a zajistit přístup Zhotovitele do Místa plnění;

- (iv) bez zbytečného odkladu realizovat Instalaci Update a Patch. Zhotovitel jakkoli neodpovídá za újmu vzniklou neprovedením Instalace Update a Patch či za následky s tím spojené;
- (v) otestovat Customizace bez zbytečného odkladu po dodání Update a Patch a případné požadavky na jejich změnu bezodkladně hlásit na ESP;
- (vi) dodržovat technickou a provozní dokumentaci Produktu. Změny technických podmínek je Objednatel povinen písemně oznámit Zhotoviteli s předstihem min. 3 kalendářních měsíců před realizací příslušné změny technických podmínek provozování Produktu;
- (vii) proškolovat nové uživatele, Technologické a Aplikační správce pro práci s Produktem vlastními prostředky nebo zajistit jejich proškolení Zhotovitelem na základě objednávky doručené Zhotoviteli.

9. UPLATNĚNÍ VAD

9.1. Zhotovitel prohlašuje, že po dobu trvání této Smlouvy:

- (i) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby neměl žádné právní vady s tím, že Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby byl Produkt aktualizován ke dni účinnosti změn platné právní úpravy;
- (ii) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval viry a jiný škodlivý software;
- (iii) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele;
- (iv) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude pracovat dle předané dokumentace, manuálů a uživatelských příruček.

9.2. V případě nahlášení Vady Objednatelem musí být Vada popsána. Zhotovitel si vyhrazuje právo vyzvat Objednatele k dodání doplňujících informací k popisu nahlášené Vady. K hlášení je podle okolností nutno připojit vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost uplatnění Vady. Hlášení Vady Objednatel postupuje na ESP. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí oznámení problému a jeho zařazení do typu Vady v pracovní dny od 9:00 do 17:00 do 4 hodin od doručení oznámení. Lhůty pro odstranění Vad začnou běžet od prokazatelného doručení úplného oznámení o Vadě Zhotoviteli, případně od poskytnutí doplňujících informací vyžádaných Zhotovitelem.

9.3. V případě, že Zhotovitel neuzná Vadu za Kritickou vadu, či neuzná Vadu vůbec, je povinen své rozhodnutí zdůvodnit. V případě, že Vada nevznikla z důvodu na straně Zhotovitele, má Zhotovitel právo vyúčtovat dodatečné náklady spojené s identifikací této Vady a poskytnutím součinnosti k jejímu odstranění.

9.4. Pro odstranění Vady platí lhůty uvedené Příloze č. 2 Smlouvy.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

10.1. Důvěrnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, a které se týkají plnění této Smlouvy. Zejména jde o informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkající se Smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim a

kteřé svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv Smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze Smluvních stran jako důvěrné označila nebo důvěrnost takovýchto informací vyplývá již z jejich povahy.

- 10.2. Smluvní strany prohlašují, že v době uzavření této Smlouvy Zhotovitel není pověřen zpracováváním osobních údajů Objednatele. V případě, že Smluvní strany budou mít zájem o takové zpracování dat, bude nutné uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které budou specifikována práva a povinnosti Smluvních stran, které jim vyplývají z účinné právní úpravy ochrany osobních údajů.
- 10.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu důvěrnosti získaných informací způsobem obvyklým, popř. jako při ochraně vlastních důvěrných informací, jestliže je takováto úroveň ochrany vyšší. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti ochrany důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 10.4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo na základě právních předpisů, a to:
- (i) svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro účely, pro které byly poskytnuty;
 - (ii) subdodavatelům a jiným třetím osobám, jejichž služby Smluvní strany v souladu se zněním Smlouvy a jejich Příloh použijí k jejímu splnění, přičemž je toto nezavazuje odpovědnosti za porušení povinností dle čl. 10 Smlouvy;
 - (iii) orgánům státní správy, soudním a policejním orgánům za předpokladů, že povinnost sdělit důvěrné informace těmto subjektům je některé ze Smluvních stran uložena zákonem.
- 10.5. Po ukončení platnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat. Tímto ujednáním nejsou dotčeny zákonné povinnosti Smluvních stran týkající se archivace důvěrných informací.
- 10.6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv není porušením povinností dle tohoto článku Smlouvy.

11. NÁHRADA ÚJMY

- 11.1. V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Zhotoviteli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Zhotoviteli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Zhotoviteli pro případ, že je Zhotovitel při plnění předmětu této Smlouvy oprávněn zadat jakýkoli pokyn Objednateli. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání, ledaže by takový pokyn byl v rozporu se zákonem. V takovém

případě však Smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za újmu či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.

- 11.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana již byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo taková překážka, která vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. Za vyšší moc nemůže být nikdy považována taková změna okolnosti, že se plnění podle Smlouvy stane pro některou ze Smluvních stran obtížnější.
- 11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

12. SMLUVNÍ SANKCE

- 12.1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoli finančního závazku dle této Smlouvy (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 12.2. Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním povinností dle této Smlouvy týkající se kritické vady je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokutu ve výši xxx Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 12.3. Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním povinností dle této Smlouvy týkající se jiné, než kritické vady je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokutu ve výši xxx Kč za každý započatý den prodlení.
- 12.4. Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran. V případě, že podpis Smlouvy není činěn na společném jednání, Smluvní strana, která tuto Smlouvu podepisuje jako poslední, je povinna v den jejího podpisu této Smlouvy o této skutečnosti písemně, faxem nebo elektronicky informovat druhou Smluvní stranu a do tří kalendářních dnů doručit druhé Smluvní straně příslušný počet vyhotovení Smlouvy.
- 13.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.3. Smlouvu lze předčasně ukončit:
- (i) písemnou výpovědí kterékoli ze Smluvních stran s výpovědní dobou šesti měsíců počínající prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně;
 - (ii) odstoupením od Smlouvy v případě, že okolnosti vylučující odpovědnost neumožňují pokračovat kterékoli ze Smluvních stran v plnění závazků vyplývajících jí z této Smlouvy po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů a dále v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
 - a. pokud Zhotovitel po obdržení oznámení Objednatele o porušení Smlouvy nedokáže odstranit Kritické vady Produktu ve lhůtě 10 pracovních dní nebo delšího časového období písemně stanoveného oběma Smluvními stranami, nebo

- b. pokud je Objednatel v prodlení s úhradou vystavené faktury po dobu delší než šedesát (60) dnů;
- (iii) odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem závazky vyplývající jí z této Smlouvy, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami tato porušující Smluvní strana neodstraní porušení závazků ze Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- (iv) odstoupením od Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana bude v úpadku nebo bude v likvidaci, pod nucenou správou, nebo bude vůči druhé Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku.

13.4. Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

13.5. Smluvní strany jsou povinny do 30 dnů od ukončení Smlouvy vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky.

13.6. Předčasným ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

14. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

14.1. V případě, že jakýkoli výstup plnění Zhotovitele poskytnutý dle této Smlouvy bude naplňovat znaky autorského díla, poskytne, resp. zajistí, Zhotovitel Objednateli oprávnění k užití takového výstupu (licenci) v rozsahu nezbytném pro řádné užívání takového výstupu Objednatelem pro jeho vlastní interní potřeby v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Produktu, a to ode dne převzetí takového výstupu Objednatelem. Cena licence je zahrnuta v cenách plnění dle Smlouvy.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.

15.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou Smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.

15.3. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.

15.4. Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, nevynutitelným nebo odporovatelným, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení této Smlouvy, lze-li toto ustanovení oddělit od Smlouvy jako celku. Smluvní strany se v takovém případě zavazují dohodou nahradit neplatné

ustanovení novým platným ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného.

- 15.5. Objednatel uděluje Zhotoviteli svolení k uvádění Objednatele jakožto referenčního zákazníka a ke zveřejnění obecných informací týkajících se této Smlouvy a plnění poskytnutých na jejím základě v rozsahu uvedení obchodní firmy Objednatele, uvedení jeho loga a obecné charakteristiky poskytnutého plnění.
- 15.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Zhotovitel obdrží po jednom stejnopisu. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.

Za Zhotovitele v Praze dne

Za Objednatele v Janských Lázních dne

xxx
Členka představenstva
Elanor a.s.

xxx
ředitel
Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik

Příloha č. 1: Specifikace Produktu

Počet stran přílohy: 1

- Licence k Produktu pro zpracování 500 aktivních zaměstnanců*, počet klíčových uživatelů: 3, počet aktivních uživatelů 40
 - Pro společnosti:
 - Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik.
- Standardní funkcionality Produktu
 - Okruhy IS EGJE:
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX
 - XXX

*Aktivní zaměstnanec: jedná se o aktivní PV – právní vztah (libovolný druh pracovního poměru). Počet aktivních zaměstnanců je vyhodnocován za období příslušným reportem.

Příloha č. 2: Rozsah SKP

Počet stran přílohy: 1

Základní rozsah SKP

- **Legislativní Update**
-

Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl souladu se všemi dotčenými právními předpisy dle platné legislativy, Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů.

- **Využití „ESP“**

Služba ESP poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám, a je poskytována prostřednictvím portálu ESP. V případě nedostupnosti portálu ESP (např. z důvodů jeho údržby) lze využít telefonický kontakt uvedený v příloze č. 6.

- **SLA parametry**

Položka SLA	Reakce na chybu
Kritická vada	xxx
Závažná vada	xxx
Běžná vada	xxx
Uživatelský dotaz	xxx

Konečné zařazení vady nahlášené Objednatelem dle položek v tabulce stanoví Zhotovitel. Do okamžiku poskytnutí Zhotovitelem vyžádané součinnosti ze strany Objednatele platí ve vztahu k shora uvedeným termínům ustanovení čl. 9.2., poslední věty Smlouvy obdobně.

Konzultace a rozvoj IS

- **Konzultační dny**
- **Konzultace nebo Servisní zásah u Objednatele z důvodů jiných než v souvislosti s řešením vad systému způsobených na straně Zhotovitele**
- **Tvorba nových Customizací a jejich případná údržba**
- **Tvorba nových interface, sestav a jejich případná údržba**

Cenová položka	Cena	Poznámka, vysvětlení
Konzultace a rozvoj systémů	xxx	xxx

Doplňkové služby nabízené Zhotovitelem nad rámec SKP:

- Konzultační dny.
- Tvorba nových interface, sestav a údržba Customizací.
- Konzultace nebo Servisní zásah u Objednatele z důvodů jiných než v souvislosti s řešením vad systému způsobených na straně Zhotovitele.
- Školení uživatelů, Technologických a Aplikačních správců.
- Logická kontrola dat v databázi Objednatele nebo pomoc při odstraňování chyb v databázi, za něž neodpovídá Zhotovitel.
- Služby ESP nad rámec základního rozsahu SKP dle Přílohy č. 2.
- Outsourcing aplikační správy.
- Instalace update do prostředí Objednatele.
- Instalace Patch do prostředí Objednatele.
- Úpravy a nová nastavení dle požadavků Objednatele.

Doplňkové služby budou poskytovány na základě zvláštní objednávky dle níže uvedeného ceníku, nebude-li dohodnuto jinak:

Cenová položka	Cena	Poznámka, vysvětlení
Konzultace	xxx	
Programátorské práce, tvorba sestav	xxx	
Školení	xxx	xxx
Služby poskytované prostřednictvím vzdáleného připojení pro Zhotovitele	xxx	xxx

Odděleně (buď samostatnou fakturou, nebo samostatnou položkou ve faktuře) jsou fakturovány cestovní náklady spojené s účastí Zhotovitele v případě, že služby jsou poskytovány v místě Objednatele mimo území Prahy.

Pracovní cesty Zhotovitele se uskuteční obvyklými dopravními prostředky (veřejná doprava, služební auto Zhotovitele). Použití ostatních dopravních prostředků (letadlo, taxi) podléhá předběžnému schválení Objednatele.

Cestovné bude fakturováno Zhotovitelem měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce (den uskutečnění zdanitelného plnění) dle skutečných nákladů.

Pojem	Výklad
Aplikační správce	Osoba (osoby), na straně Objednatele která(é) koordinuje(i) činnosti mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele, koncovými uživateli Objednatele a Technologickým správcem. Odpovídá především za: nastavení přístupových práv uživatelů, metodik zpracování, konfiguraci a nastavení parametrů, číselníků, konfigurací, tvorbu, úpravu a údržbu uživatelských sestav, poskytování podpory uživatelům – analýzu jejich problému, instalaci zaslaných Patch, výhradní komunikaci skrze ESP Zhotovitele, zajištění otestování provedených úprav uživateli.
Běžná vada	Vada, která není podstatná a která může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti Produktu, nebo která se projeví pouze občas. U této vady není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce Produktu nebo je možno pro její překonání nalézt přiměřenou alternativu (z hlediska časové a ekonomické dotace). Tyto vady neohrožují další provoz Produktu u Objednatele a není při jejich výskytu pravděpodobné, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem.
Cena SKP	Cena za služby SKP (bez Doplnkových služeb) definovaná v Příloze č. 5 Smlouvy.
Customizace	Customizace jsou zákaznická nastavení, která jsou specifická pro Objednatele a která byla vytvořena v průběhu implementace nebo při následných objednávkách úprav Produktu. Jedná se především o interface, sestavy v zákaznické (druhé) vrstvě, nastavení zákaznických číselníků, nastavení vlastních překladů, nastavení volně použitelných (custom) formulářů, nastavení práv a rolí, Zhotovitelem vytvořené provozní dokumentace. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, služby SKP se nevztahují na Customizace Produktu.
ČSÚ	Český statistický úřad
Doplnkové služby	Služby definované v Příloze č. 3 Smlouvy
DPH	Daň z přidané hodnoty
ESP	ESP – portálové řešení pro komunikaci se zákazníkem v rámci Supportu systému (HELP DESK) Provozní doba Supportu v pracovní dny ČR, SK 9:00-17:00. Dostupnost portálu ESP: 7x24; max. 48 hod. výpadku za měsíc
Faktura	Daňový doklad vystavovaný Zhotovitelem dle pravidel čl. 7 Smlouvy pro účely vyúčtování veškerých plateb realizovaných dle Smlouvy
Instalace Patch	Instalace je proces vedoucí k nasazení Patch do provozního

	prostředí Objednatele.
Instalace Update	Instalace je proces vedoucí k nasazení Update do provozního prostředí Objednatele.
Kritická vada	Vada, která: <ul style="list-style-type: none"> způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Produkt používat nebo ovládat nebo další fungování Produktu nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času anebo výdajů Objednatele na opravy či úpravy Produktu nebo ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkeslení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí Produktu anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití Produktu nebo může zapříčinit nebo zapříčiní, že Produkt, resp. jeho použití není bezpečné.
Licence	Licence k Produktu poskytnutá Zhotovitelem Objednateli v rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy či v rozsahu aktualizovaném dle čl. 6.7., 6.8. a 8.3. Smlouvy
Místo plnění	Místo plnění SKP definované v čl. 5.1. Smlouvy
Občanský zákoník	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Objednatel	Právnícká nebo fyzická osoba definovaná v čl. 1.2 Smlouvy
Patch	Zhotovitelem zasláná oprava, optimalizace nebo úprava v Produktu. Jedná se především o zasílání sestav, verzí, patchů, šablon, scriptů, pokynů pro nastavení, dokumentací apod.
Produkt	Standardní personální informační systém Elanor Global Java Edition
Přílohy	Přílohy Smlouvy definované v jejím čl. 2.3. tvořící její nedílnou součást
Servisní zásah	Činnost kvalifikovaného pracovníka Zhotovitele spočívající v odstranění vady Produktu u Objednatele.
SKP	Komplexní podpora Produktu poskytovaná Zhotovitelem Objednateli v rozsahu a za podmínek dle Smlouvy
Smlouva	Smlouva o poskytování služby komplexní podpory uzavřená mezi Objednatel a Zhotovitelem včetně všech dalších Příloh definovaných v čl. 2.3. Smlouvy
Smluvní strany	Zhotovitel a Objednatel, případně Objednatel nebo Zhotovitel zvlášť jako Smluvní strana
Support	podpora poskytovaná Objednateli, která obsahuje zejména tyto služby: <ul style="list-style-type: none"> portál pro hlášení vad (ESP) poskytování informací o připravovaných Update připravenost Zhotovitele realizovat Servisní zásah vzdáleným přístupem
Technologický správce	Osoba (nebo osoby), na straně Objednatele, která(é) je (jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u

	Zhotovitele a koncovými uživateli Objednatele. Odpovídá především za: přípravu a údržbu technologického prostředí, nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému, administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze), Instalaci Update a Patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze), profylaxi databáze (nastavení tablespace, odstranění fragmentace apod.), instalaci klientských stanic u Objednatele se zajištěním funkčního přístupu k Produktu pro uživatele.
Tiket	Konkrétní záznam Objednatele v systému ESP
Update	Změny Produktu obsahující zejména: <ul style="list-style-type: none"> • legislativní změny dle předpisů České republiky (Slovenské republiky) mající vliv na bezvadnou činnost Produktu • provedené racionalizace Produktu ze strany Zhotovitele • dokumentaci k provedeným úpravám
Uživatelský dotaz	Dotaz na poskytnutí informace k provozování Produktu. Požadavky na specifické úpravy.
Vada	Vadou se rozumí nedostatek vlastností Produktu oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské dokumentaci Produktu.
Zákon o DPH	Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
Závažná vada	Provoz Produktu u Objednatele není možný z důvodů nefunkční oblasti Produktu; Produkt neumožňuje zpracovat v oblasti pracovních právních vztahů a odměňování výstupy požadované platnými právními předpisy v termínech z nich vyplývajících. Vada Produktu zhoršuje jeho výkonnostní parametry způsobem, který trvale znemožňuje Objednateli zadávat vstupy.
Zhotovitel	Právnícká nebo fyzická osoba definovaná v čl. 1.1 Smlouvy
Změnové řízení	Procedurální postup Smluvních stran pro případ změn sjednaných smluvních podmínek.

SKP čtvrtletní	
Paušální poplatek (Základní rozsah SKP)	xxx
Paušální poplatek (Konzultace a rozvoj IS v rozsahu 5 čld (5x 8 hodin)	xxx
Celkem	xxx

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

- Standardní způsob předávání Tiketů je zaevidování pomocí portálu ESP
- Telefonní kontakt je možno využívat pouze v případě nedostupnosti portálu ESP nebo problémech s evidencí Tiketů v ESP
- Tikety na portálu ESP mohou evidovat pouze uživatelé s přístupem do ESP
- Aktuální uživatelský popis pro práci s ESP naleznete vždy na portálu ESP

KONTAKTNÍ INFORMACE

Portál ESP: <https://esp.elanor.cz>
telefon: +420 222 500 847
provozní doba: pondělí až pátek, 9:00–17:00

Při zjištění chyby Objednatelům bude použit následující postup:

1. Vyloučení problému na straně technického zařízení objednatele.
2. Specifikace naléhavosti problému z hlediska objednatele.
3. Zaevidování problému/požadavku do portálu ESP.
4. Analýza příčiny problému (zhotovitel).
5. Řešení případné chyby za účasti obou stran.

OSOBY PRO KOMUNIKACI NA PORTÁLU ESP

Osoby pro komunikaci	Profil uživatele	E-mail	Telefon	Pracovní pozice
1. xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
2. xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
3.				
4.				
5.				

Seznam dostupných profilů pro definici přístupů:

PROFIL	Název Profilu	Popis profilu	Doporučeno pro uživatele
P57	Instalační a technická podpora	Profil umožňuje stahovat verze a Patche v rozsahu sjednaných služeb. Umožňuje zadat Tikety pouze pro okruh technické podpory.	Technologický správce, IT oddělení
P58	Podpora služeb (bez utajených informací)	Profil umožňuje zadat Tikety v rozsahu sjednaných okruhů Supportu. Pod tímto profilem není možno zadat tajný Tiket. Profil má náhled pro čtení na všechny ostatní netajné Tikety za společností.	Uživatel ESP bez možnosti tajného Tiketu

Smlouva o komplexní podpoře

P59	Podpora služeb	Profil umožňuje zadat Tikety v rozsahu sjednaných okruhů Supportu. Pod tímto profilem je možné zadat tajný Tiket. Profil má náhled pro čtení na všechny ostatní netajné Tikety za společnost.	Uživatel ESP s možností zadávat tajný Tiket
P60	Podpora služeb a správy systému	Jedná se o sloučení profilu P57 a P59. Uživatel tohoto profilu má možnost evidovat Tikety v rozsahu sjednaných služeb a stahovat Update a Patche.	Technologicky správce a Aplikační správce v jedné osobě
P61	Přehled o podpoře služeb	Profil nemá možnost založit Tiket. Pod tímto profilem lze číst veškeré evidované Tikety za společnost, včetně tajných.	Manažerský profil

Pro doplnění nebo změnu údajů týkajících se osob pro komunikaci na portálu ESP vyplní Objednatel příslušný formulář (dostupný na portále ESP).

Příloha č. 7: Údržba datového schématu Produktu

Objednatel se zavazuje dodržovat režim správy databáze (datového schématu Produktu) dle následujících pravidel:

- Databázové schéma Produktu je plně ve správě změnového řízení Zhotovitele.
- Změny ve schématu Produktu jsou povoleny pouze Zhotovitelem. A Zhotovitel si vyhrazuje právo na jejich realizaci. Schématem se v Oracle rozumí nosný a pracovní uživatel (schéma), v MS SQL pak celá konkrétní databáze s objekty Produktu.
- Objednatel smí v db schématu/databázi Produktu vytvářet tabulky/pohledy po domluvě se Zhotovitelem, resp. prostřednictvím ESP tyto tabulky nesmí začínat "ce".
- Zvláště není dovoleno vytvářet / měnit objekty, které mohou ovlivnit průběh změnového řízení a funkčnost / dostupnost aplikace. Sem patří především triggerů a indexů nad objekty Produktu a přidávání vlastních položek do tabulek, pohledů Produktu.
- Měnit obsah databáze Produktu je povoleno pouze pomocí aplikace, případně pomocí interface vytvořených ve spolupráci se Zhotovitelem, resp. akceptované prostřednictvím služby ESP.
- Pokud Objednatel s DB Oracle používá ke sběru statistik jinou funkci než standardní sběrovou proceduru Produktu (instalovanou z Adm51), sdělí její obsah Zhotoviteli, resp. prostřednictvím ESP.
- Standardní proceduru sběru statistik, Objednatel spustí v případě, kdy je o to požádán prostřednictvím ESP v rámci řešení nějakého výkonového problému. Tento požadavek může být doplněn i žádostí o smazání jinak sebraných statistik.

Pokud Objednatel potřebuje ve vlastní režii změnit interface, objekt vytvořený (resp. zčásti vytvořený) Zhotovitelem, sdělí to Objednatel Zhotoviteli prostřednictvím ESP včetně obsahu změny.