

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. SLL JL/...../2024

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

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

IČO: 00024007, DIČ: CZ00024007

se sídlem náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně

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

zastoupen xxx, ředitelem

dále jen „**Objednatel**“

**a**

## **NEXT MOBILE SOLUTIONS, s.r.o.**

se sídlem Kladno - Kročehlavy, Nezamyslova 1370, PSČ 272 01

IČO: 629 58 950

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 42717

zastoupena XXX, jednatelem

dále jen „**Poskytovatel**“

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s ustanovením §§ 6, 27 a 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, a v souladu s nabídkou Poskytovatele ze dne 26.3.2024, která byla v rámci průzkumu trhu pro veřejnou zakázku malého rozsahu č. 061/2024/ZMR s názvem „**Poskytování služeb systému elektronického dotazování**“ vybrána jako nejvýhodnější a která je součástí dokumentace k veřejné zakázce a je uložena u Objednatele, jakožto zadavatele veřejné zakázky.

## **II. Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek sjednaných v této smlouvě poskytovat Objednateli **služby spojené s provozováním systému elektronického dotazování v objektech Objednatele v Janských Lázních** (dále též jen: „služby“), v rozsahu dle zadávací dokumentace a nabídky Poskytovatele a v rozsahu dle této smlouvy. Součástí služeb dle této smlouvy je pronájem 4 kusů samoobslužných stacionárních panelů se zabudovanými tablety se zformulovaným dotazníkem (dále jen „koncová zařízení“), které budou umístěny v objektech Objednatele. Cílem je získání a vyhodnocení okamžité zpětné vazby od klientů pomocí interaktivního mobilního dotazování. Šetření spokojenosti pacientů/klientů probíhá na základě dotazníků v terminálech ASKNOW. Hodnocení spokojenosti je denní skrze online aplikaci. Technologie na terminálech umožňuje získávat názory pacientů/klientů okamžitě přímo z místa. Přesnou specifikaci služeb obsahuje příloha č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádné poskytování služeb v souladu se všemi podmínkami dle této smlouvy a dle dílčích smluv cenu sjednanou v této smlouvě.

## **III. Průběh poskytování služeb**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy v období od 01.07.2025 do 30.6.2029.

2. Po celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy je Poskytovatel povinen udržovat ve funkčním stavu systém elektronického dotazování (dále jen „systém“) a koncová zařízení v objektech Objednatele (dále jen „koncová zařízení“), která zde Poskytovatel naistaloval na základě Rámcové smlouvy o poskytování služeb č. SLLJL/2735/2019 ze dne 26.6.2019.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby po celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy byly na koncových zařízeních návštěvníkům provozovny k dispozici k samoobslužnému vyplňování dotazníky poskytnuté Objednatelem. Případnou změnu v obsahu dotazníku je Poskytovatel povinen provést do 5 pracovních dnů od obdržení požadavku.
4. Služby servisní podpory je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat na základě požadavku Objednatele učiněných ve formě emailu či telefonicky (na žádost kterékoli ze smluvních stran je druhá smluvní strana povinna písemně potvrdit obsah telefonického požadavku), a to neprodleně po obdržení požadavku.
5. V případě poruchy koncového zařízení je Poskytovatel povinen zajistit opětovné zprovoznění koncového zařízení na základě postupu a v součinnosti s Objednatelem, dle níže daných pravidel.
  - V případě výměny nefunkčního tabletu nebo zdroje napájení za nový je dodávka těchto částí řešena spediční službou.
  - V případě poruchy koncového zařízení či jakékoliv jeho části ohlášeného Objednatelem Poskytovateli, je Poskytovatel povinen zajistit zaslání nových zařízení pro opětovné zprovoznění služby, a to nejpozději do 7 pracovních dnů od přijetí řádného ohlášení poruchy na Poskytovatelův email.
  - Objednatel zajistí součinnost při demontáži a následného zaslání tabletu, případně napájecího zdroje vlastními pracovníky. Po zaslání nových dílů si Objednatel zajistí následné zapojení nových dílů. K těmto krokům poskytne Poskytovatel zřetelný návod a též telefonickou podporu. V případě neposkytnutí této součinnosti, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli náklady na dopravu a servis dle aktuálně platného ceníku.
  - Poskytovatel nezodpovídá za nefunkčnost systému z důvodu výpadku nebo snížené kvality Wi-Fi připojení a též za nefunkčnost způsobenou výpadkem elektrického proudu.
  - Pro diagnostiku zařízení je Objednatel povinen umožnit Poskytovateli přístup na koncové zařízení přes službu TeamViewer. Bez tohoto přístupu není možné poskytnout bezplatný vzdálený servis zařízení.
  - O zjištěné závadě Objednatel neprodleně informuje Poskytovatele elektronickou formou a status závady si obě strany odsouhlasí.
  - Kontakty Poskytovatele pro hlášení poruch: info@nextmobilesolutions.cz, xxx
  - Kontaktní osoba Objednatele: xxx, xxx
6. Poskytovatel je povinen zřídit pro Objednatele uživatelský účet pro přihlašování k webovému rozhraní systému elektronického dotazování, jehož prostřednictvím se Objednatel může kdykoliv seznamovat s průběžnými výsledky probíhajícího dotazování.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po celou dobu trvání této smlouvy přístup k průběžným výsledkům dotazování v reálném čase.
8. Smluvní strany se dohodly, že místem plnění bude dle povahy konkrétní části prováděné činnosti sídlo a jednotlivá zařízení Objednatele nacházející se v Janských Lázních a sídlo Poskytovatele, popř. po dohodě též jiné místo.

#### **IV. Práva a povinnosti smluvních stran, licence**

1. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této smlouvy s vynaložením nejvyšší míry odborné péče a v souladu s platnými právními předpisy, včetně platných právních předpisů EU.
2. Poskytovatel je při plnění této smlouvy povinen řídit se pokyny Objednatele a vždy dbát oprávněných zájmů Objednatele, které jsou mu známy nebo mu mají být známy. V případě, že je pokyn Objednatele nevhodný, zavazuje se Poskytovatel Objednatele na nevhodnost pokynu neprodleně upozornit.
3. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této smlouvy. Smluvní strany se zavazují neprodleně se informovat

o skutečnostech, které znemožňují nebo podstatně omezují plnění předmětu této smlouvy či jednotlivých závazků smluvních stran, a o dalších podstatných skutečnostech.

4. Koncová zařízení a jejich stojany jsou majetkem Poskytovatele. Odpovědnost za škodu vzniklou v průběhu poskytování služeb dle této smlouvy na koncových zařízeních a jejich stojanech nese Poskytovatel, který se zavazuje zajistit dostatečné pojištění koncových zařízení.
5. Je-li součástí systému či jiných poskytovaných služeb dle této smlouvy autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění (dále jen „AutZ“), poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla zcela nebo zčásti, po zpracování či jiné změně, a to ke všem způsobům užití a v rozsahu množstevně, místně a časově neomezeném za účelem plného využití služeb dle této smlouvy Objednatelem. Odměna za poskytnutí licence k užití autorských děl dle tohoto odstavce je již součástí ceny služeb dle čl. V. této smlouvy.

## V. Cena služeb a platební podmínky

1. Cena služeb je stanovena na základě výsledků průzkumu trhu pro veřejnou zakázku malého rozsahu a činí xxx Kč za poskytování služeb dle této smlouvy po celou dobu jejího trvání (5 let). Cena dle předchozí věty je uvedena bez DPH a bude k ní DPH připočtena vždy ve výši dle platných právních předpisů.
2. Cena služeb zahrnuje veškeré náklady na poskytnutí služeb dle této smlouvy, mj. též servisní podporu, pronájem koncových zařízení, licenční odměnu, případné dopravné a čas strávený na cestě do Janských Lázní a zpět, apod.
3. Ceny dle tohoto článku smlouvy jsou konečné a neměnné po celou dobu trvání této smlouvy a nejsou závislé na rozsahu objednaného či odebraného plnění dle této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že cena služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena v deseti splátkách po xxx Kč bez DPH půlročně předem na základě faktury-daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejdříve k 1.7.2024, 1.1.2025, 1.7.2025, 1.1.2026, 1.7.2026, 1.1.2027, 1.7.2027, 1.1.2028, 1.7.2028, a 1.1.2029. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne doručení řádné faktury Objednateli. Nebude-li faktura obsahovat všechny náležitosti stanovené touto smlouvou a platnými právními předpisy ČR, je Objednatel oprávněn fakturu Poskytovateli ve lhůtě její splatnosti vrátit; v takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
5. V případě prodloužení Objednatele s úhradou ceny služeb Poskytovateli má Poskytovatel nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení.
6. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů od okamžiku, kdy na ně vznikl nárok, a to na základě faktury-daňového dokladu, vystaveného Objednatelem a zaslanému Poskytovatelem. Objednatel je oprávněn započíst svoji pohledávku na smluvní pokutu oproti kterékoli pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny služeb.
7. Jakékoliv plnění dle této smlouvy podléhající DPH je splatné bezhotovostním převodem na bankovní účet smluvní strany uvedený v příslušném daňovém dokladu - faktuře - a smluvní strana prohlašuje, že každý takový bankovní účet je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“). V případě, že takový bankovní účet nebude uvedeným způsobem zveřejněn, nebo se smluvní strana stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ZDPH, je druhá smluvní strana oprávněna plnit v částce bez DPH a částku odpovídající DPH odvést přímo na příslušný účet finančního úřadu.
8. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

## VI. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv, ne však dříve než 1.7.2024.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.7.2024 do 30.6.2029.
3. Tato smlouva zaniká:
  - a) splněním;
  - b) dohodou smluvních stran;
  - c) odstoupením ze zákonných důvodů;
  - d) výpovědí bez výpovědní doby:
    - (i) Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, je-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy po dobu delší než 30 dnů, ačkoliv příslušná faktura splňovala všechny náležitosti daňového dokladu a podmínky této smlouvy a byla řádně doručena Objednateli a Objednatel tuto fakturu neuhradil ani po písemné výzvě Poskytovatele.
    - (ii) Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět při podstatném porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy či při opakovaném (alespoň 3x) porušení kterékoli povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
    - (iii) obě smluvní strany oprávněny tuto smlouvu vypovědět v případě, že bude proti druhé smluvní straně zahájeno insolvenční řízení, které nebude soudem v zákonné lhůtě odmítnuto pro zjevnou bezdůvodnost.
4. V případě předčasného ukončení této smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu těch ucelených částí služeb, které byly řádně poskytnuty do dne ukončení účinnosti této smlouvy.
5. Účinnost ustanovení čl. VII. a VIII. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy, trvá i po ukončení platnosti a/nebo účinnosti této smlouvy.

## **VII. Odpovědnost**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která mu v souvislosti s poskytnutím služeb vznikla. Poskytovatel se odpovědnosti zproští, prokáže-li, že škodě nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí, které lze na něm vyžadovat.
2. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost systému z důvodu výpadku nebo snížené kvality Wi-Fi připojení a též za nefunkčnost způsobenou výpadkem elektrického proudu.

## **VIII. Povinnost mlčenlivosti**

1. Smluvní strany jsou vzájemně povinny striktně dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, s výjimkou skutečností obecně známých (dále jen: „důvěrné informace“). Smluvní strany nejsou za žádných okolností oprávněny poskytnout důvěrné informace třetím osobám, ani užít tyto informace pro jiné účely než je plnění dle této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace pouze jejich zaměstnancům a dodavatelům, kteří tyto informace potřebují pro účely výkonu činností v souladu s předmětem této smlouvy. Tito zaměstnanci musí být informováni o důvěrném charakteru poskytnutých informací a musí být zavázáni k povinnosti mlčenlivosti v obdobném rozsahu.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv není porušením povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva může být měněna pouze dodatky v písemné formě obsahující podpisy obou smluvních stran na téže listině a smluvní strany vylučují, že by ke změně smlouvy mohlo dojít jiným způsobem; to platí i pro vzdání se písemné formy.

2. Mimo případy subdodávek dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této smlouvy vylučuje postoupení smlouvy dle § 1895 občanského zákoníku, tj. smluvní strany nejsou oprávněny postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy nebo její části třetí osobě.
3. Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna písemně a doručena druhé smluvní straně osobně, prostřednictvím datové schránky či poštou, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Doručováno bude na adresy smluvních stran uvedené v této smlouvě. Jakákoliv změna adresy musí být druhé smluvní straně změněna bez zbytečného prodlení. V případě zaslání písemnosti prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se zásilka považuje za doručenou i v případě, že si smluvní strana zásilku nevyzvedne, a to 5. pracovním dnem poté, kdy byla připravena k vyzvednutí. V případě, že smluvní strana odmítne přijmout písemnost, považuje se okamžikem odmítnutím tato písemnost za doručenou.
4. Pokud některé ustanovení této smlouvy bude prohlášeno příslušným soudem za neplatné, nulité, nedovolené nebo nevymahatelné, ostatní ustanovení této smlouvy zůstávají platná a účinná a není tím dotčena platnost a účinnost této smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují nahradit dotčené ustanovení novým, svým obchodním účelem nejbližším, ustanovením.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v Registru smluv; části smlouvy, které Poskytovatel považuje za své obchodní tajemství a které tudíž nepodléhají zveřejnění (budou znečitelněny), je Poskytovatel povinen sdělit Objednateli nejpozději při podpisu této smlouvy.
6. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
7. Smluvní strany se zavazují ponechat po celou dobu trvání této smlouvy v platnosti smlouvu o zpracování osobních údajů, kterou spolu uzavřely dne 1.10.2019.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:  
Příloha č. 1 – Specifikace služeb

V Janských Lázních dne ...

V Kladně dne ...

.....  
**SLL Janské Lázně, státní podnik**  
xxx, ředitel

.....  
**NEXT MOBILE SOLUTIONS, s.r.o.**  
xxx, jednatel

## **Příloha č. 1 – Specifikace služeb**

Předmětem této smlouvy je poskytování služeb systému elektronického dotazování, který slouží k vytváření elektronických dotazníků a online dotazníků, jejich distribuci do koncových zařízení, ke sběru a zpracování dat získaných vyplněním elektronických dotazníků a jejich exportu ve výstupních formátech. Součástí poskytovaných služeb je též pronájem 4 kusů samoobslužných stacionárních panelů se zabudovanými tablety se zformulovaným dotazníkem. Součástí poskytovaných služeb je též poskytování služeb servisní podpory.

Služby dle této smlouvy za cenu dle této smlouvy zahrnují mj.:

- vytvoření vlastní databáze v administrativním rozhraní
- poskytnutí terminálů s koncovým zařízením
- příprava a konfigurace koncových zařízení
- doprava a instalace terminálů
- vložení a administrace dotazníků
- vložení dalších jazykových mutací z již podporovaných jazyků (EN / DE / RU)
- poskytnutí on-line systému vyplňování dotazníků, včetně vložení a administrace speciálních dotazníků
- uživatelský přístup do adminu pro neomezený počet libovolných změn textů v dotazníku
- zaškolení uživatelů pro práci se systémem
- nastavení okamžitých upozorňujících emailových alertů pro určenou skupinu pracovníků
- pojištění pro případ odcizení nebo poškození terminálů
- vytvoření více uživatelských přístupů do adminu pro okamžité výsledky a interaktivní grafy
- export výsledků do MS Excel
- Export jednotlivých dotazníků do PDF
- notifikace (aletry – email)
- možnost vytváření okamžitých grafických reportů v PDF
- vytvoření a vložení propagačního banneru na obrazovku
- možnost umístění propagačních videí do úvodní obrazovky
- stálý dohled nad funkčností systému
- pravidelné aktualizace softwaru
- uživatelská podpora formou emailu a telefonu
- možnost vzdáleného přístupu do aplikace v případě potřeby
- telefonní konzultace technické podpory
- výměna tabletu za nový v případě poruchy či odcizení (doručení expresní zásilkou)
- výměna a instalace nového terminálu v případě zničení či odcizení