

Smlouva o dílo s nemotným výsledkem

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a dále podle § 2358 a násl. a § 2389a a násl.

Občanského zákoníku mezi:

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

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

se sídlem: Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava

IČO: 47672234

DIČ: není plátcem DPH

zastoupená: Ing. Vladimír Matta, generální ředitel

(dále jen „**ČPZP**“, nebo „**Objednatel**“)

a

STYRAX, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 10465,

se sídlem: Praha 4, Zelený pruh 95/97, PSČ 14000

IČO: 27416712

DIČ: CZ27416712

zastoupená: Ing. Petr Ulč, LL.M., předseda představenstva

(dále jen „**Zhotovitel**“)

(Objednatel a Zhotovitel společně dále jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

1. Účel smlouvy

- 1.1. Objednatel touto smlouvou o dílo s nemotným výsledkem (dále jen jako „**Smlouva**“) požaduje po Zhotoviteli vytvoření aplikace pro řízení vztahů s klienty České průmyslové zdravotní pojišťovny (tzv. systém Customer Relationship Management; dále jen „**CRM ČPZP**“) včetně dodání souvisejících licencí použitého nástroje včetně databáze a jejich maintenance a udržení veškerých licencí, následný provoz systému a jeho průběžný rozvoj Zhotovitelem včetně zajištění

update a veškerého software, zajištění patchů a hotfixů, v součinnosti s Objednatelem tak, aby byl v souladu s nejnovějšími technologickými a uživatelskými standardy a aby byl vyvíjen na základě dalších požadavků Objednatele a případných legislativních změn.

- 1.2. CRM ČPZP bude sloužit pro řízení vztahů a veškeré komunikace s klienty a partnery ČPZP, především s pojištěnci, plátcí zdravotního pojištění a poskytovateli zdravotních služeb. CRM ČPZP bude využívat napojení na všechny potřebné, v současné době provozované aplikace informačního systému ČPZP (dále jen „**IS ČPZP**“). CRM ČPZP bude zajišťovat evidenci veškeré komunikace a aktivit klientů a partnerů ČPZP a zajišťovat interakce s nimi. Primárním cílem poptávaného díla je optimalizace a personifikace interakcí s klienty a partnery ČPZP a zlepšení celkové efektivity komunikačních a obchodních procesů.
- 1.3. Účelem Smlouvy je i převedení všech nezbytných práv k aplikaci CRM ČPZP na Objednatele tak, aby Objednatel byl neomezeně časově a teritoriálně schopen udělovat licence k užití dalším svým uživatelům, do aplikace CRM ČPZP zasahovat, měnit ji, případně těmito změnami pověřit jakoukoli jinou odborně způsobilou třetí stranu, a to při zajištění exkluzivity těchto práv Objednateli pro customizovanou část řešení CRM ČPZP, tedy tak, aby tato práva neměl Zhotovitel či kterýkoliv jiný subjekt. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že Objednatel bude oprávněn provádět v budoucnu (zejm. v případě ukončení této Smlouvy nebo opakovaného porušení povinností Zhotovitele vyplývajících z této Smlouvy nebo právních předpisů) další úpravy CRM ČPZP sám, prostřednictvím Zhotovitele či prostřednictvím třetí osoby, a to včetně měnění a spojování aplikace CRM ČPZP s jinými autorskými díly. Podrobná úprava licenčních oprávnění je uvedena dále v této Smlouvě.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že činností dle této Smlouvy a vytvořením aplikace CRM ČPZP jako softwarového řešení vzniká autorské dílo, se kterým je možné nakládat ve smyslu této Smlouvy, tedy udělit Objednateli výhradní licenci a umožnit mu užívání autorského díla všemi způsoby předpokládanými touto Smlouvou. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že licence všech produktů a komponentů, ze kterých bude aplikace CRM ČPZP vytvořena, umožňují udělení výhradní licence k aplikaci CRM ČPZP, jakož i umožňují další způsoby užívání této aplikace, zejména provádění úprav a spojení s jiným software, včetně zásahů do zdrojových kódů.

2. Definice pojmů

Akceptační řízení nebo také **Akceptace** – je postup, ve kterém Zhotovitel předá Objednateli a Objednatel formou podpisu **Akceptačního protokolu**, jehož vzor je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy, převezme dílčí část plnění této Smlouvy. Akceptační řízení spočívá v posouzení, zda dílčí plnění bylo provedeno úplně, řádně a včas v souladu s touto Smlouvou a Dokumentací. Akceptační řízení sestává zejména z:

- posouzení úplnosti předaného dílčího plnění a jeho souladu s Dokumentací;
- provedení funkčních ověření s cílem zjištění případné Chyby;

- provedení výkonnostních ověření s cílem zjištění chování v plné zátěži (provedení funkčních a výkonnostních parametrů předávaného plnění dále jen „**Akceptační testy**“);
- posouzení úplnosti Vývojové a Uživatelské dokumentace či jiného dokumentu, jenž je součástí předmětu plnění dle této Smlouvy.

Bezpečnostní incident - je stav, kdy CRM ČPZP vykazuje zranitelnost, nebo kdy došlo nebo by mohlo dojít k narušení důvěrnosti, dostupnosti nebo integrity dat CRM ČPZP.

Chyba – má pro účely této Smlouvy stejný význam jako Vada. Chyby jsou kategorizovány svým stupněm naléhavosti takto:

- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Havárie**, je Chyba, která znemožňuje fungování CRM ČPZP u podstatné části uživatelů nebo znemožňuje provádění stěžejních operací CRM ČPZP pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů nebo znemožňuje komunikaci se spolupracujícími aplikacemi IS ČPZP.
- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Problém**, je Chyba, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce CRM ČPZP, přičemž za podstatnou funkci se považuje funkce omezující interakci s klienty a partnery ČPZP.
- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Vada**, je Chyba, která komplikuje řádné fungování určité funkce CRM ČPZP, přičemž za určitou funkci se považuje funkce omezující plynulý chod interních procesů při obsluze klientů a partnerů.
- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Drobná vada**, je drobná funkční Chyba, která nebrání používání CRM ČPZP s určitými obtížemi, a dále jsou to Chyby v Dokumentaci.

Dokumentace – je písemná dokumentace, jejíž součástí je Zadávací dokumentace veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva, vypracovaná Objednatelem, dále Nabídka Zhotovitele a Provozní řád, který v rámci plnění této Smlouvy vypracovává Zhotovitel.

Funkční a technická specifikace – dokument, který je součástí této Smlouvy jako její samostatná příloha č. 4, a který byl přílohou č. 4 Zadávací dokumentace veřejné zakázky. Popisuje základní požadované chování, funkce a vlastnosti aplikace CRM ČPZP. Jsou zde definovány podmínky pro implementaci a veškeré technické, funkční a bezpečnostní požadavky na aplikaci CRM ČPZP, požadavky na definici rozhraní na spolupracující aplikace IS ČPZP a omezující podmínky.

Implementační fáze – část předmětu plnění této Smlouvy spočívající v realizaci dílčího plnění dle odst. 3.4.1. a 3.4.5. této Smlouvy až do okamžiku ukončení Akceptačního řízení těchto částí plnění Objednatelem v souladu s odst. 4.2. této Smlouvy.

Infrastruktura CRM ČPZP – je systém hardware (HW) a základní software (SW) ČPZP, na kterém je provozováno Ostré, Školící a Testovací prostředí CRM ČPZP, tj. veškerý HW a operační systémy.

Man Day (MD) – „člověkodén“ (ČD) znamená jeden pracovní den v rozsahu 8 hodin jednoho pracovníka Zhotovitele.

Man Hour (MH) – „člověkohodina“ (ČH) znamená jednu pracovní hodinu jednoho pracovníka Zhotovitele.

Nabídka Zhotovitele – veškerá dokumentace předložená Zhotovitelem v rámci veřejné zakázky, na jejímž základě byl Zhotovitel vybrán.

Oprávněné osoby – osoby uvedené v příloze č. 1 Smlouvy.

Ostré prostředí – slouží k běhu produkčního CRM ČPZP. Provozuje jej ČPZP, je využíváno běžnými uživateli a je napojeno na okolní spolupracující aplikace IS ČPZP. Obsahuje všechny funkční části CRM ČPZP, které byly na Testovacím prostředí schváleny k nahrání do Ostrého prostředí.

Požadavek – písemný požadavek Objednatele zaznamenaný v Service Desku na dílčí plnění Zhotovitele v souladu s touto Smlouvou. Požadavky budou Objednatelem označeny dle priority na:

- **Urgentní požadavek** – Požadavek vysoké priority se zásadním významem pro Objednatele;
- **Běžný požadavek** – jakýkoli jiný Požadavek na plnění Zhotovitele.

Pracovní doba – je pro účely této Smlouvy doba od 8:00 do 17:00 v pracovní den.

Provozní řád – základní dokument upravující detailně vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem v průběhu realizace díla.

Repair Time – je „*doba vyřešení Chyby*“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení Chyby ze strany Objednatele Zhotoviteli nebo časem, odkdy byla nahlášena nedostupnost CRM ČPZP, nebo časem, kdy byl identifikován a nhlášen Bezpečnostní incident a časem prokazatelného Vyřešení Chyby, nedostupnosti nebo Bezpečnostního incidentu Zhotovitelem.

Response Time – je „*doba reakce*“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Chyby, nebo Požadavku Objednatelem Zhotoviteli, a časem prokazatelné reakce Zhotovitele na toto nhlášení. Reakcí Zhotovitele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní Chybu či Požadavek řešit, ne pouze administrativní reakce, v případě Vývojového požadavku Objednatele pak potvrzení jeho přijetí Zhotovitelem.

Service Desk – aplikace provozovaná Objednatelem sloužící pro zadávání, sledování a řízení Chyb a Požadavků ze strany Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy jde o závazný a prokazatelný způsob komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

SLA (Service Level Agreement) – sjednané parametry služeb poskytovaných v rámci plnění této Smlouvy.

Školící prostředí – je samostatné prostředí CRM ČPZP určené ke školení uživatelů.

Testovací prostředí – je prostředí testovacího CRM ČPZP a je napojeno na testovací prostředí okolních spolupracujících aplikací IS ČPZP. Testovací prostředí bude využíváno Objednatelem pro ověření nově vyvinutých funkcí před jejich vydáním do Ostrého prostředí.

Uživatelská dokumentace – je písemná dokumentace vypracovaná Zhotovitelem pro Akceptaci předání CRP ČPZP do provozu a následně pro Akceptaci každého Požadavku a Vývojového požadavku do provozu.

Vada - Vadou se rozumí rozpor mezi Zhotovitelem zrealizovaným plněním, zejména vlastností nebo chováním CRM ČPZP, s vlastnostmi sjednanými touto Smlouvou a Dokumentací. Dále jsou Vadou

jakékoli právní Vady autorskoprávních děl vytvořených Zhotovitelem, a to těch, které vzniknou jako předmět plnění této Smlouvy. Dále jsou Vadou nedodržení sjednaných SLA, bezpečnostní slabiny CRM ČPZP, Bezpečnostní incidenty CRM ČPZP, nesoulad s platným a účinným právním řádem České republiky. Vada musí být objektivně zjištěna; neexistenci Vady je povinen prokázat Zhotovitel.

Vyřešení Chyby – je okamžik prokazatelného zprovoznění opravené verze CRM ČPZP na Ostrém prostředí CRM ČPZP, obnovení dostupnosti CRM ČPZP na Ostrém prostředí, vyřešení Bezpečnostního incidentu, odstranění nepřiměřeně dlouhých odezev nebo obnovení řádného fungování určité funkce.

Vývojová dokumentace – je písemná dokumentace, která vzniká v průběhu plnění této Smlouvy a kterou vytváří Zhotovitel. Vývojovou dokumentaci tvoří zejména komentované zdrojové kódy, popis datové struktury, analytická dokumentace, dokumentované vývojové postupy, technický popis jednotlivých funkcí, technický popis případných rozhraní na okolní informační systémy a administrátorská dokumentace pro Objednatele, pokud bude pro dané dílčí plnění nezbytná. Pokud není sjednáno v konkrétním případě Smluvními stranami jinak, Zhotovitel vypracovává Vývojovou dokumentaci i pro každý Vývojový požadavek Objednatele. Forma Vývojové dokumentace bude sjednána v Provozním řádu.

Vývojový požadavek – je specifický typ Požadavku, kterým Objednatel po Zhotoviteli poptává vývoj či úpravu CRM ČPZP. Pro stanovení priority Vývojového požadavku se použijí stejná pravidla, jako pro Požadavek.

Zadávací dokumentace veřejné zakázky – soubor dokumentů, které jsou součástí zadání veřejné zakázky, na jejímž základě byl vybrán Zhotovitel. Součástí Zadávací dokumentace veřejné zakázky je i tato Smlouva. Součástí Zadávací dokumentace veřejné zakázky je i Nabídka Zhotovitele, nevylučuje-li to povaha konkrétního smluvního ujednání obsaženého v této Smlouvě.

3. Předmět Smlouvy, způsob provádění díla

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele za podmínek sjednaných touto Smlouvou a v souladu s pokyny Objednatele a při vynaložení veškeré odborné péče, na svůj náklad a nebezpečí provést (vytvořit), rozvíjet a provozovat pro Objednatele řádně a včas níže v této Smlouvě specifikované dílo (dále též jen „**Dílo**“ nebo „**Předmět plnění**“), a dále závazek Objednatele řádně provedené Dílo převzít a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu dle této Smlouvy. Dílo bude Zhotovitelem prováděno v souladu s vymezeními obsaženými v této Smlouvě, Dokumentací a v souladu s pokyny Objednatele.
- 3.2. Tato Smlouva dále upravuje vzájemná práva a povinnosti Zhotovitele a Objednatele při udělení oprávnění k výkonu práva užít CRM ČPZP, udělení všech nezbytných práv a oprávnění Zhotovitelem Objednateli tak, aby Objednatel nabyl veškerá nezbytná práva nejen k užití CRM ČPZP, ale aby Objednatel byl oprávněn provádět zásahy do celistvosti CRM ČPZP, oprávněn provádět změny, úpravy a rozšiřovat funkcionalitu CRM ČPZP, včetně udělení těchto práv Objednatelem třetí osobě. To vše v souladu s podmínkami sjednanými touto Smlouvou

a s přihlédnutím k ochraně autorských práv poskytované platnou a účinnou právní úpravou České republiky.

- 3.3. Předmětem plnění je vytvoření aplikace CRM ČPZP a poskytnutí potřebných licencí v případě použití připravených obecných nástrojů a řešení, frameworků, databází či dalších produktů potřebných k provozu aplikace CRM ČPZP, a související maintenance těchto produktů. Předmětem plnění je rovněž zajištění součinnosti na bezproblémovém provozu CRM ČPZP v Ostrém prostředí, Školícím i Testovacím prostředí na Infrastruktuře CRM ČPZP.

Dále je Předmětem plnění dodržování Objednatelem schváleného Provozního řádu, s prioritním odstraňováním Chyb, včetně dodržení sjednaných provozních parametrů a SLA.

- 3.4. Dílo bude dle této Smlouvy prováděno Zhotovitelem formou těchto **dílčích plnění**:

- 3.4.1. **Vytvoření a implementace CRM ČPZP včetně vytvoření grafického návrhu uživatelského rozhraní CRM ČPZP**, a to dle Funkční a technické specifikace, která je přílohou č. 4 této Smlouvy. Zhotovitel se v rámci tohoto dílčího plnění zavazuje:

- 3.4.1.1. že implementace systému CRM ČPZP (Ostrého, Školícího i Testovacího prostředí) bude zahrnovat zejména:

3.4.1.1.1. návrh obecného řešení – použitého nástroje, frameworku, včetně databáze, pokud bude použito, případně jiný popis programového prostředí dodávaného řešení – tato část plnění byla součástí Nabídky Zhotovitele a Zhotovitel je oprávněn ji v plném rozsahu využít bez nutnosti návrh obecného řešení rozpracovávat či vytvářet znovu po účinnosti této Smlouvy, nevznikne-li v průběhu Implementační fáze potřeba změny této části Předmětu plnění. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že případná změna této části Předmětu plnění podléhá Akceptaci Objednatelem,

3.4.1.1.2. definici HW požadavků a požadavků na základní SW (operační systémy) pro přípravu Infrastruktury CRM ČPZP ze strany Objednatele – tato část plnění byla součástí Nabídky Zhotovitele a Zhotovitel je oprávněn ji v plném rozsahu využít bez nutnosti definici HW požadavků a požadavků na základní SW rozpracovávat či vytvářet znovu po účinnosti této Smlouvy, nevznikne-li v průběhu Implementační fáze potřeba změny této části Předmětu plnění. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že případná změna této části Předmětu plnění podléhá Akceptaci Objednatelem,

3.4.1.1.3. detailní analýzu a návrh customizačních a programových úprav včetně grafického návrhu uživatelského rozhraní (tzv. GUI),

3.4.1.1.4. definice a detailní technický popis potřebných vazeb na současné aplikace v IS ČPZP. Zadavatel požaduje, aby způsob komunikace CRM ČPZP s konkrétním dalším systémem v maximálním možném rozsahu respektoval aktuálně implementovaná rozhraní (viz příloha č. 4 této Smlouvy),

- 3.4.1.1.5. programování, konfiguraci a customizaci v rámci navrženého nástroje nebo prostředí,
- 3.4.1.1.6. testování a předání k Akceptaci,
- 3.4.1.1.7. vypracování Uživatelské a Vývojové dokumentace,
- 3.4.1.1.8. vypracování školicích materiálů a realizaci školení pro klíčové uživatele v rámci přípravy uvedení do provozu v rozsahu minimálně čtyř čtyřhodinových školení v některém z míst plnění uvedených v odst. 5.8. této Smlouvy,
- 3.4.1.1.9. uvedení CRM ČPZP do provozu;
- 3.4.1.2. sestavit společný projektový tým Objednatele a Zhotovitele a připravit společný harmonogram projektových prací a testování;
- 3.4.1.3. poskytnout součinnost pro zprovoznění Testovacího a Školícího prostředí CRM ČPZP, vytvořit a řádně otestovat CRM ČPZP, předat CRM ČPZP Objednateli k Akceptaci, poskytnout součinnost Objednateli při provedení Akceptačních testů;
- 3.4.1.4. poskytnout Objednateli veškerá oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví k CRM ČPZP specifikovaná v této Smlouvě. Součástí předání tohoto dílčího plnění je rovněž předání kompletní Uživatelské a Vývojové dokumentace Zhotovitelem Objednateli;
- 3.4.1.5. vypracovat písemný návrh Provozního řádu a předat jej Objednateli k Akceptaci. Po Akceptaci Objednatelem se Provozní řád stává součástí Dokumentace. Provozní řád bude sestávat zejména z těchto částí:
 - 3.4.1.5.1. podmínek provozu pro zajištění dostupnosti CRM ČPZP, zejména servisní okna, zálohovací politika;
 - 3.4.1.5.2. struktury systému předávání Uživatelské a Vývojové dokumentace, jejího verzování a ukládání;
 - 3.4.1.5.3. výčtu a způsobu předělování přístupových a administrátorských práv;
 - 3.4.1.5.4. systému obnovy CRM ČPZP po Havárii;
 - 3.4.1.5.5. systému vydávání nových a upravených verzí CRM ČPZP;
 - 3.4.1.5.6. pravidel pro pravidelné projektové schůzky, na kterých bude Zhotovitel Objednatele informovat o aktuálním stavu rozpracovanosti Díla;
- 3.4.1.6. poskytnout součinnost pro zprovoznění Ostrého prostředí včetně rozhraní na okolní aplikace IS ČPZP a zahájit provoz nově vytvořeného CRM ČPZP na Ostrém prostředí.
- 3.4.2. **Následný rozvoj CRM ČPZP** Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen průběžně evidovat čerpání MH v rámci tohoto dílčího plnění v Service Desku, a to v členění po jednotlivých samostatných Vývojových požadavcích a dále v členění po jednotlivých kalendářních čtvrtletích. V rámci tohoto dílčího plnění Zhotovitel provádí:

- 3.4.2.1. vývoj a úpravy CRM ČPZP dle Vývojových požadavků Objednatele a ve lhůtách sjednaných kontraktním postupem dle této Smlouvy. Nedílnou součástí vývoje a úprav CRM ČPZP je vždy řádné otestování;
 - 3.4.2.2. poskytnutí součinnosti při zprovoznění všech nových a upravených verzí CRM ČPZP v Ostrém prostředí;
 - 3.4.2.3. předání kompletní Uživatelské a Vývojové dokumentace ke všem upraveným a novým verzím CRM ČPZP Objednateli, a to způsobem sjednaným touto Smlouvou;
 - 3.4.2.4. poskytnutí součinnosti Objednateli u provedení Akceptačních testů.
- 3.4.3. **Poskytnutí dalších služeb na vyžádání Objednatele**, přičemž Zhotovitel je povinen průběžně evidovat čerpání tohoto dílčího plnění v MH v Service Desku, a to v členění po jednotlivých samostatných Požadavcích a dále v členění po jednotlivých kalendářních čtvrtletích. V rámci tohoto dílčího plnění Zhotovitel provádí:
- 3.4.3.1. odstranění Chyb, které Zhotovitel oprávněně překvalifikoval na Požadavek, a to dle touto Smlouvou sjednaných SLA pro stupeň naléhavosti dané Chyby. Překvalifikování je oprávněné pouze v případě, kdy je toto odsouhlaseno Objednatelem. V případě, že se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou na kvalifikaci, je rozhodnutí Objednatele konečné a závazné. Pokud Zhotovitel prokáže, že není objektivně schopen sám, bez Objednatele, tento Požadavek vyřešit ve lhůtách sjednaných pro daný stupeň naléhavosti, poskytne Objednatel Zhotoviteli nezbytnou součinnost k jeho vyřešení; součástí odstranění Chyby je rovněž předání kompletní Vývojové dokumentace, pokud v rámci odstranění Chyby Zhotovitel Vývojovou dokumentaci jakkoli upravoval;
 - 3.4.3.2. poskytnutí konzultací týkajících se Předmětu plnění nebo s ním souvisejících na vyžádání Objednatele nad rozsah sjednaný v odst. 3.4.4.2. této Smlouvy; tyto konzultace budou Objednatelem vždy vyžádány formou Požadavku zapsaného v Service Desku;
 - 3.4.3.3. provedení následných školení souvisejícího s provozem a rozvojem CRM ČPZP v rozsahu a obsahu poptaném Objednatelem formou Požadavku; školení bude dle Požadavku Objednatele provedeno v některém z míst plnění uvedených v odst. 5.8. této Smlouvy;
 - 3.4.3.4. poskytnutí dalších služeb v souvislosti s vývojem, údržbou a provozem CRM ČPZP, které si Objednatel v souladu s touto Smlouvou formou Požadavku vyžádá;
 - 3.4.3.5. Služby dle odstavců 3.4.2 a 3.4.3. budou čerpány v maximálním rozsahu 1 500 ČH ročně, přičemž Objednatel garantuje čerpání minimálně 500 ČH ročně. Nečerpaný rozsah bude možno převést do dalšího roku, kdy budou tyto služby čerpány opět dle aktuálních potřeb Objednatele.
- 3.4.4. **Součinnost při zajištění bezproblémového provozu CRM ČPZP s definovanou dostupností a řešením Bezpečnostních incidentů na Infrastruktuře CRM ČPZP, a to u Ostrého, Školícího**

i Testovacího prostředí, a poskytnutí servisní podpory CRM ČPZP, což pro účely této Smlouvy znamená průběžné poskytování zejména těchto služeb Zhotovitelem:

- 3.4.4.1. součinnost při zajištění bezproblémového provozu CRM ČPZP v Ostrém, Školícím a Testovacím prostředí na Infrastruktuře CRM ČPZP v touto Smlouvou sjednaných parametrech SLA, a to dle Objednatel schváleného Provozního řádu. Dostupnost Školícího a Testovacího prostředí bude sjednána v Provozním řádu;
- 3.4.4.2. poskytnutí konzultací na vyžádání Objednatele v rozsahu 3 MD v každém kalendářním čtvrtletí, kdy tyto konzultace budou Objednatel vyžádány formou Požadavku zapsaného v Service Desku, přičemž čerpání těchto konzultací bude evidováno v jedné samostatné položce v Service Desku pro každé kalendářní čtvrtletí;
- 3.4.4.3. poskytnutí reakcí na Požadavky Objednatele ve sjednaných SLA;
- 3.4.4.4. prioritní Vyřešení Chyb dle touto Smlouvou sjednaných SLA; součástí Vyřešení Chyby je rovněž předání kompletní Vývojové dokumentace, pokud v rámci Vyřešení Chyby Zhotovitel Vývojovou dokumentaci jakkoli upravoval; v případě, kdy dojde k překvalifikaci Chyby na Požadavek, postupuje se podle odst. 3.4.3.1. této Smlouvy;
- 3.4.4.5. identifikace a řešení Bezpečnostních incidentů Zhotovitelem.

3.4.5. Poskytnutí licencí použitého nástroje a databáze včetně maintenance. Zhotovitel v rámci tohoto dílčího plnění bude pro Objednatele zajišťovat pořízení a udržování veškerých nezbytných licencí a po celou dobu poskytování služeb bude rovněž garantovat aktuálnost a bezpečnou funkčnost potřebných nástrojů, frameworků, databází a dalších komponent potřebných k provozu aplikace CRM ČPZP a jejich rozhraní na okolní aplikace IS ČPZP, včetně případných licencí nezbytných k zajištění konektivity CRM ČPZP na stávající IS ČPZP. Podrobnosti k licenčním oprávněním jsou sjednány v čl. 6. této Smlouvy.

Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že poskytováním služeb se pro účely této Smlouvy rozumí jakékoliv činnosti prováděné Zhotovitelem pro Objednatele v souladu s odst. 3.4.2. – 3.4.4. této Smlouvy.

3.4.6. Poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti při převzetí provozu a vývoje CRM ČPZP Objednatel či třetí osobou pověřenou Objednatel (dále také jako „Exit plán“).

- 3.4.6.1. V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatel určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či její příslušné části na Objednatele nebo Objednatel určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Zhotovitel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který je potřebný k dalšímu plnění činností dle této Smlouvy Objednatel nebo Objednatel určenou třetí osobou, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatel či Objednatel určenou třetí osobou. Kompletní převzetí činností dle této Smlouvy Objednatel nebo Objednatel určenou třetí osobou musí být realizováno nejpozději do 3 měsíců od zániku této Smlouvy, nebylo-li možné převzetí

činností ukončit ke dni zániku této Smlouvy. Pro účely této Smlouvy se za okamžik zániku této Smlouvy považuje skončení posledního dne výpovědní doby, skončení dne, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy apod. Součinnost bude spočívat zejména ve zpracování návrhu Exit plánu a dále v pravdivém a úplném předání informací a dokumentace o aktuálním stavu realizace plnění dle Smlouvy, zejména Uživatelské a Vývojové dokumentace, popisu datového modelu, zdrojových kódů v aktuálním stavu a veškerých znalostí potřebných k realizaci Předmětu plnění dle této Smlouvy. V případě požadavku Objednatele provede Zhotovitel rovněž migraci dat do infrastruktury Objednatele nebo Objednatel určení třetí osobě v použité datové struktuře CRM ČPZP.

3.4.6.2. V případě, že nový zhotovitel bude osobou totožnou se Zhotovitelem dle této Smlouvy a bude plynule navazovat v plnění činností, jež jsou Předmětem plnění této Smlouvy, je Zhotovitel povinen navázat na plnění Předmětu plnění bez nutnosti provést Exit plán. Objednatel je však oprávněn i v takovém případě požadovat provedení Exit plánu pro sebe.

3.4.6.3. Po úplném dokončení všech činností Exit plánu proběhne Akceptace tohoto dílčího plnění a Smluvní strany podepíší Akceptační protokol.

3.5. Vlastnosti předmětu Díla:

3.5.1. Provozní, Školící a Testovací prostředí CRM ČPZP bude provozováno na Infrastruktuře CRM ČPZP. Vývojové prostředí CRM ČPZP Zhotovitele bude provozováno na infrastrukturu Zhotovitele.

3.6. Smluvní strany sjednávají tyto SLA:

3.6.1. Repair Time pro Chybu a Bezpečnostní incident:

Stupeň naléhavosti	Repair Time
Havárie a Bezpečnostní incident	24 hodin
Problém	48 hodin v pracovní dny
Vada	8 pracovních dnů
Drobná vada	30 pracovních dnů

3.6.1.1. V případě, kdy Zhotovitel oprávněně překvalifikuje Chybu na Požadavek a není objektivně schopen tento Požadavek vyřešit, nevztahuje se na tento konkrétní Požadavek Repair Time sjednaný odstavcem 3.6.1. Tuto skutečnost uvede Zhotovitel do Service Desku a Objednatel ji Oprávněnou osobou potvrdí. Překvalifikování je oprávněné pouze v případě, kdy je toto odsouhlaseno Objednatel. V případě,

že se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou na kvalifikaci, je rozhodnutí Objednatele konečné a závazné.

3.6.2. Response Time pro Chybu:

Stupeň naléhavosti	Response Time
Havárie	8 hodin
Problém	8 hodiny v pracovní dny
Vada	48 hodin v pracovní dny
Drobná vada	48 hodin v pracovní dny

3.6.3. Response Time pro Požadavek:

Stupeň naléhavosti	Response Time
Urgentní požadavek	24 hodiny v pracovní dny
Běžný požadavek	72 hodin v pracovní dny

3.6.4. Provozní parametry Ostrého prostředí Smluvní strany sjednávají takto:

3.6.4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při provádění průběžné zálohy CRM ČPZP, jím zpracovávaných dat a Ostrého prostředí v souladu s Provozním řádem, součinnost při obnovení stavu CRM ČPZP ke stavu, v jakém se nacházel maximálně 24 hodin před Havárií.

3.7. Realizační tým:

3.7.1. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy disponovat **alespoň 5členným realizačním týmem**, který bude odpovídat požadavkům na technickou kvalifikaci dodavatele uvedeným v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky a Nabídce Zhotovitele, a prostřednictvím realizačního týmu realizovat Předmět plnění Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy disponovat následujícími osobami – členy realizačního týmu:

3.7.1.1. alespoň jednou osobou na pozici **projektový manažer**, jež splňuje následující podmínky:

3.7.1.1.1. alespoň 7 let praxe v posledních 10 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.1.2. na pozici projektového manažera nebo na obdobné pozici působila alespoň u 3 služeb obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této

Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let,

3.7.1.2. alespoň jednou osobou na pozici **aplikační architekt**, jež splňuje následující podmínky:

3.7.1.2.1. alespoň 5 let praxe v posledních 10 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.2.2. na pozici aplikačního architekta nebo na obdobné pozici působila alespoň u 2 služeb obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let,

3.7.1.3. alespoň jednou osobou na pozici **specialista na bezpečnost**, jež splňuje následující podmínky:

3.7.1.3.1. alespoň 3 roky praxe v posledních 5 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.3.2. na pozici specialisty na bezpečnost nebo na obdobné pozici působila alespoň u 1 služby obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let,

3.7.1.4. alespoň jednou osobou na pozici **specialista na management služeb ICT**, jež splňuje následující podmínky:

3.7.1.4.1. alespoň 3 roky praxe v posledních 5 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.4.2. na pozici specialisty na management služeb ICT nebo na obdobné pozici působila alespoň u 1 služby obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let,

3.7.1.5. alespoň jednou osobou na pozici **programátor**, jež splňují následující podmínky:

3.7.1.5.1. alespoň 3 roky praxe v posledních 5 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.5.2. na pozici programátora působila alespoň u 1 služby obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let;

3.7.1.6. alespoň jednou osobou na pozici **tester**, jež splňují následující podmínky:

3.7.1.6.1. alespoň 3 roky praxe v posledních 5 letech s poskytováním služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému,

3.7.1.6.2. na pozici testera působila alespoň u 1 služby obdobného charakteru, jako je Předmět plnění této Smlouvy, tj. poskytování služeb vybudování a dodávky, dodávky a implementace nebo rozvoje aplikačního software/informačního systému, během posledních 5 let;

přičemž Objednatel připouští, aby maximálně jedna osoba zastávala současně dvě pozice v realizačním týmu, a zároveň Objednatel stanoví, že pozice projektového manažera je neslučitelná s výkonem jakékoliv jiné pozice v realizačním týmu.

3.7.2. Zhotovitel je oprávněn změnit člena realizačního týmu pouze z vážných důvodů, a to s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Žádost o souhlas se změnou člena realizačního týmu bude doložena doklady potřebnými k prokázání požadované kvalifikace. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou člena realizačního týmu do 14 dnů od doručení žádosti a všech potřebných dokladů za podmínky, že nový člen realizačního týmu bude splňovat potřebnou kvalifikaci. Nový člen realizačního týmu musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací, jaká byla po této osobě požadována v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky.

4. Kontraktační postup, Akceptační řízení, způsob odstraňování Chyby, řešení smluvních požadavků

4.1. Pro účely plnění této Smlouvy, zejména po dokončení Implementační fáze, bude využívána komunikace v Service Desku Objednatele, není-li v této Smlouvě ujednáno jinak. V rámci Implementační fáze bude využívána komunikace zejména prostřednictvím e-mailu, datových schránek nebo doručovací služby a pro předávání podkladů a výstupů mezi Smluvními stranami rovněž sdílené souborové uložení. V případě, kdy bude Service Desk nedostupný, je sjednán náhradní postup komunikace, a to e-mailem na adresu Zhotovitele  a na adresu Objednatele  nebo hot-line na tel. číslo Zhotovitele 472 702 123. Tím je dodržen požadavek písemné formy, s výjimkou případů, kdy jinak požadavek na písemnou formu kogentně stanoví právní řád České republiky a dále s výjimkou úpravy

a změn textů veškerých smluvních ujednání mezi Smluvními stranami, kde pro zachování požadavku písemné formy je zapotřebí podpisů Oprávněných osob Smluvních stran na listině.

- 4.2. **Pro předání a převzetí dílčího plnění dle odst. 3.4.1. a 3.4.5. této Smlouvy je mezi Zhotovitelem a Objednatelem sjednán průběh Akceptačního řízení**, jak je uveden dále v tomto odstavci Smlouvy. Předáním a převzetím dílčího plnění dle odst. 3.4.1. a 3.4.5. této Smlouvy bude dokončena Implementační fáze.

4.2.1. Zhotovitel předloží k Akceptaci dílčí plnění dle odst. 3.4.1.1.1. až 3.4.1.1.4. této Smlouvy a dále 3.4.1.2 a 3.4.1.5 této Smlouvy ve lhůtě sjednané v čl. 5. této Smlouvy v sídle Objednatele. Objednatel se vyjádří k předloženým dokumentům některým ze způsobů Akceptace dle odst. 4.2.6. této Smlouvy nejpozději do 3 kalendářních týdnů od jejich předání ze strany Zhotovitele.

4.2.2. Zhotovitel uvede do provozu plně funkční Testovací prostředí s připraveným prototypem CRM ČPZP a funkčními vazbami na ostatní systémy IS ČPZP ve lhůtě sjednané v čl. 5. této Smlouvy na Infrastruktuře CRM ČPZP.

4.2.3. Zhotovitel předá k Akceptaci zbylá dílčí plnění dle odst. 3.4.1. a dílčí plnění dle odst. 3.4.5. této Smlouvy ve lhůtě sjednané v čl. 5. této Smlouvy, a to dle povahy v sídle Objednatele (zejm. Dokumentace, licence apod.) nebo zprovozněním na Infrastruktuře CRM ČPZP (zejm. Školící a Ostré prostředí). Objednatel se vyjádří k předloženým dokumentům a předávané aplikaci CRM ČPZP některým ze způsobů Akceptace dle odst. 4.2.6. této Smlouvy nejpozději do 1 kalendářního měsíce od jejich předání ze strany Zhotovitele.

4.2.4. Smluvní strany se dohodly, že za účelem urychlení řádného předání Díla Zhotovitel po předchozí dohodě s Objednatelem bude v co nejširším možném rozsahu průběžně předávat k zahájení Akceptačního řízení dokončené programové části Díla k provedení Akceptačních testů na těchto částech Díla, a to od uvedení Testovacího prostředí do provozu.

4.2.5. Sjednané doby pro Akceptaci dílčích plnění Objednatelem se nezapočítávají do doby plnění sjednané v odst. 5.4.1. této Smlouvy.

4.2.6. Způsoby Akceptace dílčích plnění dle odst. 3.4.1. a 3.4.5. této Smlouvy:

4.2.6.1. Akceptace bez výhrad

V případě, že Objednatel v průběhu Akceptačního řízení nezjistí u předaného plnění žádné Vady ani nedodělky, uvede Objednatel do Akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno bez výhrad. Tím se považuje předané plnění za řádně provedené.

4.2.6.2. Akceptace s výhradami

V případě, že Objednatel v průběhu Akceptačního řízení zjistí u předaného plnění Vady nebo nedodělky nebránící řádnému užívání předaného plnění, uvede Objednatel do Akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno s výhradami, přičemž Objednatel v protokolu uvede zjištěné Vady a nedodělky a stanoví přiměřenou lhůtu k jejich odstranění. Předané plnění se považuje za řádně provedené okamžikem odstranění všech Vad a nedodělků, a to

i takových, které byly Objednatelem zjištěny až po odstranění dříve zjištěných Vad a nedodělků. Odstranění všech Vad a nedodělků bude Smluvními stranami potvrzeno v novém Akceptačním protokolu.

4.2.6.3. *Neakceptováno*

V případě, že Objednatel v průběhu Akceptačního řízení zjistí u předaného plnění Vady nebo nedodělky bránící řádnému užívání předaného plnění, uvede Objednatel do Akceptačního protokolu, že předané plnění nebylo akceptováno. Po odstranění Vad je Zhotovitel povinen zahájit bezodkladně nové Akceptační řízení takového plnění.

4.3. Pro realizaci Vývojových požadavků Objednatele je mezi Zhotovitelem a Objednatelem sjednán tento kontraktační postup, který se pro vyžádání dílčích plnění formou Požadavků použije přiměřeně:

4.3.1. Zadání Vývojového požadavku Objednatelem:

4.3.1.1. Objednatel předá Zhotoviteli Vývojový požadavek formou zápisu do Service Desku Oprávněnou osobou Objednatele a stanoví prioritu Vývojového požadavku.

4.3.2. Reakce na Vývojový požadavek a nabídka Zhotovitele:

4.3.2.1. Zhotovitel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Vývojového požadavku;

4.3.2.2. na základě zadání Vývojového požadavku vypracuje Zhotovitel nabídku (návrh realizace), kterou předá Objednateli formou zápisu do Service Desku a která bude obsahovat zejména tyto části:

- 4.3.2.2.1. analýzu a návrh způsobu řešení Vývojového požadavku v rozsahu návrhu řešení, včetně popisu algoritmu, pokud to je pro rozsah Vývojového požadavku nezbytné;
- 4.3.2.2.2. rozsah a obsah požadované součinnosti Objednatele;
- 4.3.2.2.3. termíny realizace Vývojového požadavku;
- 4.3.2.2.4. způsob předání a akceptační kritéria;
- 4.3.2.2.5. pracnost realizace (v MH) Vývojového požadavku.

4.3.3. Objednání Vývojového požadavku:

4.3.3.1. Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu objedná realizaci formou zápisu Oprávněnou osobou v Service Desku.

4.3.4. Zpracování Vývojového požadavku:

4.3.4.1. Zhotovitel je oprávněn a povinen zahájit plnění v okamžiku objednání Vývojového požadavku Objednatelem v Service Desku, pokud není Smluvními stranami dohodnut jiný termín;

4.3.4.2. Zhotovitel řeší Vývojový požadavek a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v Service Desku;

4.3.4.3. Zhotovitel je povinen zdokumentovat postup vyřešení Vývojového požadavku v Service Desku a zápisem v Service Desku vyzvat Objednatele k zahájení Akceptačního řízení, pokud Vývojový požadavek podléhá Akceptaci;

4.3.4.4. Zhotovitel je povinen jako nedílnou součást plnění Vývojového požadavku předat Objednateli Vývojovou dokumentaci k Vývojovému požadavku; Vývojovou dokumentaci předává Zhotovitel nejpozději při zahájení Akceptačního řízení, pokud není Smluvními stranami dohodnuto jinak.

4.3.5. Akceptační řízení:

4.3.5.1. K zahájení Akceptačního řízení vyzve Zhotovitel Objednatele zápisem v Service Desku;

4.3.5.2. Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí Akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění Vývojového požadavku a akceptačních kritérií v součinnosti se Zhotovitelem a existenci případných Chyb;

4.3.5.3. V případě souhlasu s vyřešením Vývojového požadavku Objednatel potvrdí Akceptační protokol formou zápisu v Service Desku; Zhotovitel je zároveň povinen připravit vždy na konci kalendářního čtvrtletí Akceptační protokol, ve kterém uvede soupis všech Objednatel Akceptovaných Požadavků a plnění za dané čtvrtletí a který Oprávněná osoba Objednatele stvrdí svým podpisem;

4.3.5.4. Objednatel není povinen splnění Vývojového požadavku akceptovat, pokud vykazuje v okamžiku Akceptace jednu nebo více Chyb libovolné kategorie. V případě, že Objednatel přesto akceptuje splnění Vývojového požadavku s výhradami týkajícími se Chyb v době Akceptace, je Zhotovitel povinen odstranit tyto nejpozději ve lhůtě sjednané Objednatel a Zhotovitelem při Akceptaci.

4.3.5.5. Potvrzení Akceptačního protokolu v Service Desku Objednatel zakládá Zhotoviteli právo fakturovat akceptovaný Vývojový požadavek ve zúčtování dílčích plnění na konci daného kalendářního čtvrtletí, přičemž bude Objednateli účtovat reálně odpracované MH na Vývojovém požadavku, nejvýše však do výše uvedené v zápisu v Service Desku dle odst. 4.3.3.1.

4.4. Povinnosti Zhotovitele při řešení Vývojových požadavků:

4.4.1. Veškeré změny a rozšíření CRM ČPZP Zhotovitel nejprve poskytne Objednateli na Testovací prostředí, po schválení Objednatel je Zhotovitel předá Objednateli k umístění na Ostré prostředí;

4.4.2. Zhotovitel u jakékoli změny CRM ČPZP a pro každý Vývojový požadavek předá Objednateli Vývojovou dokumentaci. Podrobnosti budou sjednány v Provozním řádu.

4.5. Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Chyb a řešení Bezpečnostních incidentů:

- 4.5.1. Chyby, Bezpečnostní incidenty (za jejichž identifikaci odpovídá Zhotovitel), jejich výskyt, kategorizaci, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení budou oběma Smluvními stranami zaznamenávány v Service Desku; při zadání budou označeny jako Chyby; případnou překvalifikaci Chyby na Požadavek provede Zhotovitel pouze v případě, kdy prokáže, že se nejedná o Chybu a Objednatel tuto překvalifikaci schválí. Překvalifikování je oprávněné pouze v případě, kdy je toto odsouhlaseno Objednatelem. V případě, že se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou na kvalifikaci, je rozhodnutí Objednatele konečné a závazné.
- 4.5.2. V případě Chyby se stupněm naléhavosti Havárie je Objednatel povinen současně (bez zbytečného odkladu) se záznamem do Service Desku nahlásit tuto Chybu na telefonní číslo hot-line Zhotovitele, které musí být v provozu v Pracovní době.
- 4.5.3. V případě, kdy není Service Desk funkční nebo není z nějakého důvodu pro danou osobu dostupný, je Objednatel oprávněn Chybu nahlásit na telefonní číslo hot-line Zhotovitele s tím, že Zhotovitele explicitně upozorní na tuto skutečnost a Objednatel po obnovení funkčnosti nebo dostupnosti Service Desku bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Service Desku, přičemž uvede, že se jedná o hlášení dodatečné, a obě Smluvní strany si v Service Desku potvrdí původní čas (telefonického) přijetí hlášení Chyby.
- 4.5.4. Zhotovitel má povinnost provést verifikaci obsahu a klasifikaci Chyby a má právo reklamovat klasifikaci Chyby stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Zhotovitel povinen zahájit řešení Chyby.
- 4.5.5. Objednatel připouští postupné řešení Chyb, a to tak, že z vyšší kategorie je možné pomocí náhradního postupu navrženého Zhotovitelem ve sjednané době snížit kategorizaci na nižší, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele a nesmí navýšit cenu Předmětu plnění ani další náklady Objednatele, ani znamenat podstatné ztížení užívání pro uživatele.
- 4.5.6. Zhotovitel zdokumentuje postup řešení a Vyřešení Chyby a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení Chyby v Service Desku.
- 4.5.7. Objednatel má právo ověřit Vyřešení Chyby a v případě nesouhlasu s tímto řešením uplatnit u Zhotovitele reklamaci. Tato reklama obnovuje řešení Chyby. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.
- 4.5.8. Pokud Objednatel s řešením Chyby souhlasí, akceptuje ho zápisem do Service Desku.
- 4.5.9. Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty Vyřešení Chyby se Zhotovitel s Objednatelem mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně a Oprávněnými osobami obou Smluvních stran.

5. Doba, způsob a místo plnění

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje zahájit provádění Díla a jeho dílčích částí bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy.

- 5.2. Zhotovitel se zavazuje provádět Dílo dle této Smlouvy po jednotlivých dílčích plněních a v tomto článku sjednaných termínech. Sjednává se, že Zhotovitel splní svůj závazek provést Dílo nebo jakoukoli jeho dílčí část dle této Smlouvy jeho řádným a včasným dokončením, předáním a Akceptací Objednatelem, pokud dílčí plnění podléhá Akceptaci. Dílo je dokončeno, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu, na základě které bude úspěšně Akceptováno. Úspěšnou Akceptací se pro účely této Smlouvy rozumí Akceptace Objednatelem bez výhrad nebo odstranění všech Vad a nedodělků v případě Akceptace Objednatelem s výhradami, což bude stvrzeno v novém Akceptačním protokolu podepsaném oběma Smluvními stranami. Dále je sjednáno, že Dílo bude sloužit svému účelu zejména tehdy, bude-li dosahovat při jeho dokončení takových vlastností, které odpovídají této Smlouvě a Dokumentaci.
- 5.3. **Zhotovitel je povinen Dílo v rozsahu dle odst. 3.4.1. této Smlouvy provést nejpozději do 14 kalendářních měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.**
- 5.4. Nad rámec odst. 5.3. této Smlouvy si Smluvní strany sjednaly **termíny pro dokončení jednotlivých dílčích plnění dle odst. 3.4.1. této Smlouvy a jejich předání k Akceptaci** Objednateli takto:
- 5.4.1. Dílčí plnění dle odst. 3.4.1. provede Zhotovitel, dokončí a předá Objednateli k Akceptaci v následujících termínech:
- 5.4.1.1. dílčí plnění dle odst. 3.4.1.1 až 3.4.1.1.4 a dále 3.4.1.2 a 3.4.1.5 nejpozději **do 2 kalendářních měsíců** ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy;
- 5.4.1.2. ostatní dílčí plnění dle odst. 3.4.1., s výjimkou uvedenou v odst. 5.4.2., nejpozději **do 11 kalendářních měsíců** od předání dílčího plnění dle odst. 3.4.1.1 až 3.4.1.1.4 a dále 3.4.1.2 a 3.4.1.5 k Akceptaci Objednatelem.
- 5.4.2. Dílčí plnění dle odst. 3.4.1.3. v rozsahu vytvořeného Testovacího prostředí Zhotovitel předá Objednateli k zprovoznění na Infrastrukturu CRM ČPZP a poskytne mu rovněž veškerou součinnost k jeho zprovoznění, a to nejpozději **do 8 kalendářních měsíců** od předání dílčího plnění dle odst. 3.4.1.1 až 3.4.1.1.4 a dále 3.4.1.2 a 3.4.1.5 k Akceptaci Objednatelem.
- 5.4.3. Dílčí plnění dle odst. 3.4.5. této Smlouvy dodá Zhotovitel Objednateli před uvedením Ostrého prostředí CRM ČPZP do běžného provozu Objednatele, tj. bude součástí předávaného plnění dle odst. 5.4.1.2. této Smlouvy s účinností poskytnutí licenčních práv Objednateli ke dni podpisu Akceptačního protokolu k tomuto dílčímu plnění. Bude-li plnění Díla vyžadovat poskytnutí licenčních práv k dřívějšímu datu, je Zhotovitel povinen zajistit tato licenční práva v nezbytném rozsahu na své náklady. Zhotovitel se zavazuje zajistit trvání licenčních práv a poskytování maintenance v rozsahu dle odst. 3.4.5. této Smlouvy pro Objednatele v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 5.4.4. Samostatná dílčí plnění dle odst. 3.4.2. a 3.4.3. této Smlouvy sjednaná v souladu s kontraktačním postupem dle této Smlouvou Zhotovitel provede v termínech sjednaných pro tato samostatná dílčí plnění.

- 5.4.5. Dílčí plnění dle odst. 3.4.4. této Smlouvy bude Zhotovitel provádět průběžně počínaje čtvrtletím, v němž proběhla Akceptace dílčího plnění dle odst. 3.4.1. této Smlouvy.
- 5.4.6. Dílčí plnění dle odst. 3.4.6. této Smlouvy je Zhotovitel povinen provést bezodkladně při ukončení této Smlouvy, bude-li to Objednatel požadovat.
- 5.5. Zhotovitel není v prodlení s prováděním Díla nebo jeho dílčí části, chybí-li potřebná součinnost k plnění ze strany Objednatele, a to taková, kterou si Zhotovitel v souladu s touto Smlouvou vyžádal a uvedl ji do návrhu řešení Požadavku, a která je pro provádění Díla nezbytná. Zhotovitel není v prodlení s prováděním Díla také pro překážky při provádění Díla způsobené Objednatelem.
- 5.6. Neposkytne-li Objednatel potřebnou součinnost Zhotoviteli, je-li Objednatel v prodlení s dodáním věcí potřebných k provedení Díla nebo jeho dílčí části nebo pro další překážky na straně Objednatele, ačkoli byl na toto prodlení či překážky Zhotovitelem výslovně a prokazatelně upozorněn, prodluhuje se doba provedení příslušné dílčí části (termín předání dílčí části Díla nebo Požadavku Objednateli), pro kterou nelze v provádění Díla nebo jeho příslušné části pokračovat, o tuto dobu prodlení Objednatele. Po tuto dobu není Zhotovitel v prodlení se splněním své povinnosti provést Dílo nebo jeho dílčí část.
- 5.7. V případě výskytu mimořádné nepředvídatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Zhotovitele při provádění Díla nebo jeho dílčí části (kupříkladu generální stávka, živelní pohroma, mobilizace, embargo, povstání apod.), které Zhotoviteli znemožňují Dílo nebo jeho dílčí část včas provést (ne však překážky vzniklé ze Zhotovitelových osobních poměrů, překážky vzniklé v době, kdy už byl Zhotovitel v prodlení s prováděním Díla, či překážky, které měl Zhotovitel dle této Smlouvy překonat), je Zhotovitel po dohodě s Objednatelem oprávněn přiměřeným způsobem dobu provádění a předání Díla nebo konkrétní dílčí části Díla prodloužit bez toho, že by se tím dostal do prodlení, případně je Zhotovitel oprávněn navrhnout jiný adekvátní postup. O vzniku mimořádné nepředvídatelné překážky bránící včasnému provedení Díla nebo jeho dílčí části je Zhotovitel povinen Objednatele bez prodlení písemně informovat. O případném prodloužení termínů pro provedení Díla, resp. pro dokončení a předání dílčích plnění k Akceptaci Objednateli, pokud dílčí plnění podléhá Akceptaci, uvedených v odst. 5.3., 5.4.1., 5.4.2. a 5.4.3. této Smlouvy bude mezi Smluvními stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě, o prodloužení ostatních termínů plnění bude mezi Smluvními stranami sepsán zápis, který bude zaznamenán v Service Desku.
- 5.8. Místo plnění (předání Díla a poskytování služeb následného rozvoje a podpory CRM ČPZP, jakož i všech dalších výstupů dílčích částí Předmětu plnění) je sídlo Objednatele – Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava, budova Objednatele nacházející se na adrese Zalužanského 1189, Vítkovice, 703 00 Ostrava, a pobočka Objednatele nacházející se na adrese Anglická 82/26, Vinohrady, 120 00 Praha 2.

6. Vlastnické právo, licence a autorská práva

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že vlastnické právo ke všem hmotným součástem Předmětu plnění v rámci této Smlouvy předaným Zhotovitelem Objednateli přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli, tj. Akceptací Objednatelem bez výhrad nebo po odstranění všech Vad a nedodělků v případě Akceptace Objednatelem s výhradami.
- 6.2. Aplikace CRM ČPZP je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“ a „**Autorské dílo**“). Výkon majetkových práv k CRM ČPZP se řídí § 59 a § 58 Autorského zákona. Odměna autorů CRM ČPZP je zahrnuta v ceně dílčího plnění uvedené v odst. 7.1.1. této Smlouvy.
- 6.3. Zhotovitel prohlašuje, že je vykonavatelem majetkových autorských práv ve smyslu Autorského zákona k Dílu a všem částem Díla a je tak oprávněn poskytovat Licenci k užití Předmětu plnění i jeho částí, ze kterých sestává, v rozsahu, jak je specifikována dále v této Smlouvě. Přičemž tento výkon není nijak omezen, a to k celému Dílu i jeho jednotlivým částem, modulům a funkcionalitám. Zhotovitel prohlašuje, že v současné době neprobíhají žádné soudní spory týkající se práv k Dílu či jeho částem ani si žádná třetí osoba tato práva nenárokuje, a to ani mimosoudní či obdobná řízení. V případě, že je ke zhotovení Díla použit produkt, jehož autorem je osoba odlišná od osoby Zhotovitele, licence k užití tohoto produktu jako části Díla může být nevýhradní, bez možnosti zpřístupnění zdrojového kódu k tomuto produktu. Užití takového produktu ke zhotovení Autorského díla však nesmí bránit udělení výhradní licence Objednateli k Autorskému dílu jako celku ani nesmí bránit jakémukoli užití Autorského díla ve smyslu odst. 6.7. a jeho účelu dle čl. 1. této Smlouvy. V opačném případě je Zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve smyslu odst. 6.14. této Smlouvy.
- 6.4. Bude-li dále součástí Díla rovněž plnění, které může naplňovat znaky samostatného Autorského díla, je k těmto součástem Díla poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 6.5. Bude-li proti Objednateli podána žaloba z titulu porušení práv duševního vlastnictví třetích osob vztahující se k Předmětu plnění či jeho částem, resp. Licencím poskytnutým na základě této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel, že na své náklady upraví Licence a/nebo zdrojový kód tak, aby přestal práva třetích osob porušovat, a zároveň zajistí, aby k nim Objednatel získal stejná práva, která by měl mít pro naplnění účelu této Smlouvy.
- 6.6. Objednatel je oprávněn veškeré součásti Díla považované za Autorské dílo užívat dle níže uvedených podmínek.
- 6.7. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užívat dle níže uvedených licenčních podmínek (dále jen „**Licence**“), a to od okamžiku účinnosti poskytnutí Licence, přičemž Zhotovitel poskytuje Objednateli Licenci s účinností **dle odst. 5.4.3. této Smlouvy a dále v průběhu trvání této Smlouvy** s účinností, která nastává okamžikem předání Díla či jeho části, jehož je Autorské dílo součástí. Licence je udělena k užití Autorského díla Objednatelem k jakémukoliv účelu

a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení všech pochybností to znamená, že:

- 6.7.1.Licence je výhradní a územně neomezená, udělená na dobu trvání majetkových práv autora a vztahuje se i na zdrojové kódy a koncepční materiály;
 - 6.7.2.Licence je množstevně neomezená. V případě, že Dílo nebo kterákoliv jeho součást neumožňuje poskytnutí neomezené Licence, je Licence poskytována v množství uvedeném v kapitole 6 přílohy č. 4a této Smlouvy; Licence je udělená pro všechny způsoby užití;
 - 6.7.3.Objednatel je oprávněn výsledky činnosti dle Smlouvy (Autorská díla) užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky; Objednatel má přístup a je oprávněn k nakládání se zdrojovými kódy;
 - 6.7.4.Licence je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Zhotovitele udělena Objednateli s právem podlicence nebo je rovněž dále postupitelná jakékoliv třetí osobě; Zhotovitel prohlašuje, že zajistil souhlas veškerých zaměstnanců, u kterých by mohl Autorský zákon vyžadovat udělení souhlasu s postoupením majetkových práv, a toto je Zhotovitel povinen Objednateli na vyžádání prokázat;
 - 6.7.5.Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušných Autorských děl;
 - 6.7.6.Zhotovitel společně s Licencí poskytuje Objednateli právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl či ho s těmito díly spojovat, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob a poskytuje mu za tímto účelem zdrojové kódy k Dílu;
 - 6.7.7.Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti;
 - 6.7.8.odměna za poskytnutí Licence za výše uvedená oprávnění k příslušným Autorským dílům je zahrnuta v ceně za provedení Díla s přihlédnutím k účelu Licence a způsobu a okolnostem užití Autorských děl a k územnímu a časovému a množstevnímu rozsahu Licence, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak;
 - 6.7.9.odměna za poskytnutí Licence k použitému nástroji a databázi, jichž Zhotovitel použil pro vytvoření Díla a nebyly-li poskytnuty bezúplatně, tvoří samostatnou položku ceny uvedenou v čl. 7. této Smlouvy.
- 6.8. V souvislosti s poskytnutými oprávněními dle odst. 6.7. je Zhotovitel povinen nejpozději v rámci Akceptace příslušné části Díla dle Smlouvy předat Objednateli zdrojový kód každé jednotlivé části Autorského díla, která je počítačovým programem, a která je Objednateli poskytována na základě provádění Díla. 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 Zhotovitelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením počítačového programu či její části a jeho verze a dne předání zdrojového kódu, a to včetně instalačních souborů, struktury a popisu databáze a ostatní vývojové, bezpečnostní a provozní dokumentace a uživatelské dokumentace na adekvátním nosiči dat. O předání technického nosiče dat bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.

- 6.9. Povinnost Zhotovitele uvedená v odst. 6.8. 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 plnění Smlouvy nebo v rámci záručních oprav, jsou-li řešeny v rámci Smlouvy (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 6.10. Je-li součástí Díla tzv. open source software, je Zhotovitel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový SW měnit, spojovat a kombinovat s jiným SW a využít všemi způsoby dle této Smlouvy, a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source software užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem. Open source software je permissivní a nesmí s ním být spojena žádná copyleftová doložka. Zejména nesmí být užití takového software spojeno s povinností zveřejnění Díla či jakékoli jeho části a zdrojových kódů jakékoliv třetí straně či spojeno s povinností jakéhokoli dalšího požadovaného jednání ze strany Objednatele včetně povinnosti ke zveřejnění autora příslušného open source software. V užití open source software nesmí bránit k poskytnutí výhradní licence k aplikaci CRM ČPZP jako Autorskému dílu. V případě, že jakákoli součást Díla brání v naplnění předmětu této Smlouvy či nesplňuje výše uvedené podmínky, zavazuje se Zhotovitel příslušnou část Díla či zdrojového kódu okamžitě odstranit a nahradit komponentou, která tyto podmínky splňuje.
- 6.11. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku nelze ze strany Zhotovitele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy.
- 6.12. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré jím dodané plnění podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní Vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Zhotovitele dle Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Díla či jeho části, zavazuje se Zhotovitel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou dle Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

- 6.13. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací Díla dle Smlouvy je Zhotovitel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelům v rozsahu definovaném touto Smlouvou.
- 6.14. V případě, že by charakter Díla, zejména části Díla tvořených open source software, ze kterých je Dílo sestaveno, formálně neumožňoval udělit k Dílu jako celku licenci výhradní, poskytuje Zhotovitel licenci nevýhradní, přičemž se smluvně zavazuje aplikaci CRM ČPZP jako dílo nezpřístupnit sám či neumožnit zpřístupnění tohoto Díla či jeho části, úplatně či bezúplatně, jakékoli třetí osobě. V opačném případě je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši souhrnu cen všech jednotlivých dílčích plnění dle čl. 7. Smlouvy.
- 6.15. V případě, že Dílo nebude splňovat znaky Autorského díla ve smyslu Autorského zákona, Zhotovitel k Dílu jako Předmětu plnění této Smlouvy postupuje veškerá majetková práva v rozsahu ustanovení této Smlouvy. Ustanovení týkající se autorských práv k Dílu dle tohoto článku se budou aplikovat obdobně. Zhotovitel zejména i v tomto případě nesmí toto Dílo jako výsledek tvůrčí činnosti zpřístupnit úplatně či bezúplatně jakékoli třetí osobě. V případě, že tak učiní, vztahuje se na něj smluvní pokuta dle odst. 6.14. Smlouvy.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena jednotlivých dílčích plnění je konečná a nejvýše přípustná, s výjimkami uvedenými dále v tomto článku Smlouvy, a je sjednána takto:
- 7.1.1. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.1. se sjednává ve výši 5 171 000 Kč, slovy pět milionů sto sedmdesát jedna tisíc korun českých;
- 7.1.2. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.5. se sjednává jako cena ročních nákladů na maintenance licenčních SW ve výši 89 400 Kč, slovy osmdesát devět tisíc čtyři sta korun českých;
- 7.1.3. cena za jednu hodinu práce jednoho pracovníka Zhotovitele pro výpočet ceny dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.2. a odst. 3.4.3. se sjednává ve výši 1 000 Kč, slovy jeden tisíc korun českých;
- 7.1.4. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.4. se sjednává ve výši 1 350 625 Kč, slovy jeden milion tři sta padesát tisíc šest set dvacet pět korun českých za jeden rok, tj. ve výši 337 656,25 Kč, slovy tři sta třicet sedm tisíc šest set padesát šest korun českých a dvacet pět haléřů za kalendářní čtvrtletí pro účely fakturace;
- 7.1.5. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.6. se sjednává ve výši 138 000 Kč, slovy sto třicet osm tisíc korun českých.
- 7.2. Všechny ceny uvedené v předchozím odstavci tohoto článku této Smlouvy jsou uvedeny bez DPH.
- 7.3. Smluvní strany sjednávají tyto platební podmínky:

- 7.3.1. **část ceny dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.1. ve výši 15 %** uhradí Objednatel na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci dílčího plnění souhrnně všech plnění sjednaných odst. 3.4.1.1.1 až 3.4.1.1.4 a dále 3.4.1.2 a 3.4.1.5 této Smlouvy;
- 7.3.2. **zbylou část ceny dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.1. ve výši 85 %** uhradí Objednatel na základě Faktury vystavené Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci všech ostatních částí dílčího plnění dle odst. 3.4.1. této Smlouvy;
- 7.3.3. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.5.** uhradí Objednatel na základě Faktury vystavené Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci tohoto dílčího plnění a dále nejvýše jednou ročně na začátku dalšího období pro poskytnuté licence a maintenance potřebných produktů specifikovaných v odst. 3.4.5. dle zvoleného řešení CRM ČPZP;
- 7.3.4. **cenu dílčích plnění sjednaných odst. 3.4.2. a odst. 3.4.3.** bude Objednatel hradit postupně čtvrtletně zpětně, a to vždy za Objednatelem Akceptovaná dílčí plnění v příslušném kalendářním čtvrtletí, pokud se pro dané dílčí plnění konkrétního Požadavku Smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel je oprávněn vystavit Fakturu s vyúčtováním Objednatelem akceptovaných dílčích plnění vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí;
- 7.3.5. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.4.** Objednatel uhradí vždy za příslušné kalendářní čtvrtletí zpětně. V případě plnění v prvním, případně posledním, kalendářním čtvrtletí platnosti a účinnosti této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat poměrnou část ceny tohoto dílčího plnění. Zhotovitel je oprávněn vystavit Fakturu s vyúčtováním tohoto dílčího plnění vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Prvním čtvrtletím se pro tyto účely rozumí čtvrtletí, v němž proběhne Akceptace plnění dle 3.4.1.;
- 7.3.6. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.6.** Objednatel uhradí, bude-li toto plnění po Zhotoviteli vyžadovat, na základě Faktury vystavené Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci tohoto dílčího plnění Objednatelem.
- 7.4. K ceně bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.5. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel je oprávněn ceny v Kč bez DPH dle odst. 7.1.3. - 7.1.5 tohoto článku Smlouvy navýšit o procento odpovídající míře inflace pro předchozí kalendářní rok podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu v případě, že procento odpovídající míře inflace překročí 2 %. 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. Cena navýšená o míru inflace bude zaokrouhlena na dvě desetinná místa podle matematických pravidel. O navýšení ceny podle tohoto ustanovení Smlouvy bude mezi Smluvními stranami uzavřen dodatek k této Smlouvě, který nabude účinnosti jeho uveřejněním v Registru smluv. Nepožádá-li Zhotovitel písemně Objednatele o navýšení ceny o míru inflace nejpozději do 31.03. příslušného kalendářního roku, ztrácí na navýšení ceny v příslušném kalendářním roce nárok. Zhotovitel rovněž není oprávněn navýšit cenu touto formou za několik předchozích období zpětně. Poprvé je Zhotovitel oprávněn

takto navýšit odměnu a cenu v roce 2026, a to o procento odpovídající míře inflace za kalendářní rok 2025, při splnění dalších podmínek v tomto odstavci dohody uvedených (tj. např. jen pokud míra inflace překročí 2 % apod.). Objednatel je povinen hradit cenu navýšenou o inflaci za plnění poskytovaná po účinnosti příslušného dodatku. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že Zhotovitel je oprávněn navýšit o míru inflace kteroukoliv z cen uvedených ve větě první tohoto odstavce Smlouvy nebo i všechny ceny tam uvedené.

- 7.6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s výší ceny Předmětu plnění této Smlouvy podle tohoto článku Smlouvy. Pro vyloučení veškerých pochybností tímto Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádná ze Smluvních stran se necítí být sjednanou výší ceny Předmětu plnění této Smlouvy neúměrně zkrácena ve smyslu § 1793 Občanského zákoníku a v tom smyslu se vzdávají práva požadovat zrušení Smlouvy a navrácení všeho do původního stavu dle § 1793 odst. 1 Občanského zákoníku.
- 7.7. Zhotoviteli vzniká právo na zaplacení ceny Díla okamžikem provedení sjednané dílčí částí Díla, tedy jeho řádným dokončením, předáním a Akceptací Objednatele.
- 7.8. Vyúčtování každé dílčí části Díla bude provedeno Fakturou se splatností třicet 30 dnů od doručení řádně vystavené Faktury Objednateli elektronicky na adresu fakturacecpzp@cpzp.cz. Faktura bude vystavována ve prospěch bankovního účtu Zhotovitele v českých korunách (Kč). Lhůta splatnosti je dodržena, pokud je poslední den lhůty peněžní částka odepsána z účtu Objednatele. Nedílnou součástí faktury budou také Objednatelem podepsané příslušné Akceptační protokoly pro fakturovaná plnění.
- 7.9. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“). Faktura bude rovněž obsahovat popis Předmětu plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření a kontaktní telefon osoby, která Fakturu vystavila.
- 7.10. 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.
- 7.11. Zálohové platby Objednatel neposkytuje.
- 7.12. Zhotovitel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Zhotovitel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Zhotovitel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Zhotovitel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dnů. Stane-li se Zhotovitel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Zhotoviteli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Zhotoviteli až po písemném doložení úhrady této DPH ze strany Zhotovitele příslušnému správci daně.

8. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 8.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za to, že Dílo bude vykazovat vlastnosti a požadavky sjednané touto Smlouvou, že jím poskytovaná plnění na základě této Smlouvy budou uskutečňována s odbornou péčí, v souladu s podnikatelským oprávněním Zhotovitele, v souladu s účinnými závaznými právními předpisy a Zhotovitel rovněž zaručuje, že Dílo bude provedeno řádně, tedy nejméně v kvalitě odpovídající obecně uznávaným standardům v České republice.
- 8.2. Zhotovitel se rovněž zavazuje poskytovat Objednateli aktualizace digitálního obsahu, jenž je součástí Předmětu plnění, a to v souladu s Občanským zákoníkem.
- 8.3. Objednatel se zavazuje spolupracovat při provádění Díla se Zhotovitelem a dále se zavazuje dohodnutým způsobem, řádně, včas a bezvadně provedené Dílo převzít a zaplatit jeho cenu způsobem sjednaným v této Smlouvě.
- 8.4. Pro realizaci Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí nezbytné a rozumně požadované součinnosti Zhotoviteli, podle požadavků Zhotovitele předaných Objednateli způsobem sjednaným touto Smlouvou. Zhotovitel se zavazuje vyžádat součinnost vždy minimálně 5 pracovních dnů dopředu, pokud nebude Objednatel souhlasit se zkrácením této lhůty v každém konkrétním případě, přičemž v požadavku k součinnosti je Zhotovitel povinen uvést rozsah a obsah vyžadované součinnosti. Lhůta pro vyžádání součinnosti se nevyužije v případě nutné a nezbytné součinnosti Objednatele potřebné k odstranění Chyb, řešení Bezpečnostních incidentů či nedostupnosti CRM ČPZP.
- 8.5. Zhotovitel se zavazuje po ukončení smluvního vztahu dle této Smlouvy vrátit bez zbytečného odkladu Objednateli vše, co z jeho majetku použil při plnění této Smlouvy.

9. Odpovědnost za škodu

- 9.1. Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo (včetně následných aktualizací Díla) bude prosté Vad a Chyb.
- 9.2. Objednatel a Zhotovitel berou na vědomí, že o právech Objednatele z vadného plnění Zhotovitele platí obdobně příslušná ustanovení Občanského zákoníku o kupní smlouvě. V případě, že budou Objednatelem po převzetí Díla zjištěny Vady, má Objednatel právo uplatnit vůči Zhotoviteli práva z vadného plnění v souladu a postupem dle § 2615 a násl. Občanského zákoníku, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 9.3. Zhotovitel neodpovídá za Vady způsobené vadným užitím Díla Objednatelem či uživatelem. Za vadné užití Díla se považuje užití díla v rozporu s pokyny Zhotovitele prokazatelně sděleními Objednateli včetně pokynů a instrukcí uvedených v této Smlouvě a jejích Přílohách.
- 9.4. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.

- 9.5. V otázkách náhrady majetkové újmy (škody) a jiné újmy a odpovědnosti Zhotovitele či Objednatele za újmu (deliktní odpovědnost) Smluvní strany dále plně odkazují na úpravu Občanského zákoníku.

10. Ochrana informací a osobních údajů, odpovědné veřejné zadávání

- 10.1. Ochrana informací je řešena Smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky.
- 10.2. Zhotovitel se zavazuje zajistit soulad Předmětu plnění s požadavky na ochranu osobních údajů v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „GDPR“) a dalších závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel zejména zajistí, že Předmět plnění bude realizován v souladu se zásadami záměrné a standardní ochrany osobních údajů ve smyslu čl. 25 GDPR. Ochrana osobních údajů je řešena Smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o spolupráci při zpracování osobních údajů.
- 10.3. Zhotovitel je povinen dále zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl při realizaci této Smlouvy a v souvislosti s ní a které jsou chráněny příslušnými právními předpisy (zejména obchodní tajemství, osobní údaje, utajované informace) nebo které Objednatel prohlásil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti Smlouvy. Tyto povinnosti se Zhotovitel zavazuje zajistit i u všech svých zaměstnanců, případně jiných osob, které Zhotovitel k realizaci Smlouvy použije.
- 10.4. Zhotovitel bude při plnění této Smlouvy respektovat předpisy týkající se bezpečnosti práce a technických zařízení, zejména zákona č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy, ve znění pozdějších předpisů (zákon o zajištění dalších bezpečnostních podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).
- 10.5. Zhotovitel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami atp.), zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců), a to vůči všem osobám, které se na plnění této Smlouvy podílejí a bez ohledu na to, zda jsou práce na Předmětu plnění prováděny bezprostředně Zhotovitelem či jeho poddodavateli.
- 10.6. Zhotovitel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že zajistí:
- 10.6.1. plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti

ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění této Smlouvy podílejí; plnění těchto povinností zajistí Zhotovitel i u svých poddodavatelů,

10.6.2. sjednání a dodržování Smluvních podmínek se svými poddodavateli srovnatelných s podmínkami sjednanými v této Smlouvě, a to mj. v rozsahu ve Smlouvě uvedených smluvních pokut; uvedené smluvní podmínky se považují za srovnatelné, bude-li výše smluvních pokut shodná nebo nižší než v této Smlouvě,

10.6.3. řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění této Smlouvy, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění.

11. Smluvní sankce, pokuty a úroky z prodlení

11.1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za nedodržení SLA sjednaných touto Smlouvou takto:

11.1.1. Pro případ nedodržení sjednaných lhůt Repair Time je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši:

Kategorie Chyby a Bezpečnostní incident	Sankce při nedodržení Repair Time
Kategorie Havárie a Bezpečnostní incident	10 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení
Kategorie Problém	5 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení
Kategorie Vada	3 000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
Kategorie Drobná vada	1 000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

11.2. V případě nedodržení lhůty Response Time zaviněné Zhotovitelem je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 2 500 Kč za každý jednotlivý případ.

11.3. V případě, že Zhotovitel nedodrží termín provedení dílčího plnění sjednaný v odst. 5.3. a 5.4.3. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty

a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 0,25 % z celkové ceny daného dílčího plnění za každý i započatý den prodlení.

- 11.4. V případě, že Zhotovitel nedodrží kterýkoliv termín pro předání dílčího plnění k Akceptaci Objednateli sjednaný v odst. 5.4.1. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení s jednotlivým plněním.
- 11.5. V případě, že Zhotovitel nedodrží termín pro předání Testovacího prostředí Objednateli sjednaný v odst. 5.4.2. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
- 11.6. V případě, že Zhotovitel nedodrží termín dokončení dílčího plnění sjednaného dle odst. 3.4.2. nebo odst. 3.4.3. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 0,25 % z ceny daného dílčího plnění za každý i započatý den prodlení. V tomto případě se cenou daného dílčího plnění rozumí cena Požadavku vyčíslená na základě Objednatelům odsouhlasené nabídky Zhotovitele dle odst. 4.3.2.2.5. této Smlouvy vynásobené cenou dle odst. 7.1.3. této Smlouvy.
- 11.7. Pro případ prodlení Objednatel se zaplacením řádně vyúčtované ceny je Zhotovitel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení a Objednatel je v případě vyúčtování úroku z prodlení povinen ho zaplatit, a to ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.8. V případě porušení jakékoliv povinnosti Zhotovitele uvedené v čl. 6. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 11.9. V případě, že Zhotovitel nesplní jakoukoliv svou povinnost stanovenou v odst. 3.4.6. nebo odst. 12.12. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty a Zhotovitel je v případě vyúčtování smluvní pokuty povinen ji zaplatit, a to ve výši 1 000 000 Kč.
- 11.10. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejímu uhrazení povinné Smluvní straně.
- 11.11. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není právo Objednatel na náhradu škody jakkoliv dotčeno. Oba nároky je Objednatel oprávněn uplatňovat samostatně vedle sebe a sjednání smluvní pokuty nemá vliv na odpovědnost za škodu, její uplatňování, výši a právo na její náhradu.

12. Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.2. Tuto Smlouvu je možné ukončit zejména písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kteroukoliv ze Smluvních stran i bez uvedení důvodu, doručenou druhé Smluvní straně, přičemž výpovědní doba činí 12 měsíců a počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi příslušné Smluvní straně.
- 12.3. Poruší-li Smluvní strana tuto Smlouvu podstatným způsobem, může druhá Smluvní strana bez zbytečného odkladu od této Smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž Smluvní strana porušující Smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 12.4. Smluvní strana může rovněž od této Smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co z chování druhé Smluvní strany nepochybně vyplýne, že poruší Smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu oprávněné Smluvní strany přiměřenou jistotu.
- 12.5. Objednatel je oprávněn až do provedení Díla od této Smlouvy odstoupit:
- 12.5.1. zjistí-li, že Zhotovitel porušuje svou povinnost provádět Dílo nebo jeho dílčí části včas a řádným způsobem a Zhotovitel ani v přiměřené době podle § 2593 Občanského zákoníku neučiní nápravu, pokud by postup Zhotovitele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
 - 12.5.2. při prodlení Zhotovitele s provedením Díla nebo jeho dílčí části v případě, kdy prodlení trvalo déle než 30 kalendářních dnů,
 - 12.5.3. je-li naplněn některý z důvodů uvedených v § 223 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“),
 - 12.5.4. vůči Zhotoviteli je vedeno insolvenční řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, v němž (i) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, (ii) insolvenční návrh byl zamítnut, protože majetek Zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo (iii) byl konkurs zrušen proto, že majetek Zhotovitele byl zcela nepostačující, nebo (iv) insolvenční řízení bylo zahájeno na základě dlužnického návrhu Zhotovitele,
 - 12.5.5. vstoupí-li Zhotovitel do likvidace,
 - 12.5.6. proti Zhotoviteli 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 nebo
 - 12.5.7. z ostatních důvodů uvedených v Občanském zákoníku a dalších účinných právních předpisech.
- 12.6. Zhotovitel má právo odstoupit od Smlouvy:

- 12.6.1. je-li k provedení Díla nutná součinnost Objednatele, uplyne-li marně lhůta dle § 2591 Občanského zákoníku a Objednatel neposkytne tuto součinnost ani po předchozím upozornění Zhotovitele na možnost odstoupení od Smlouvy,
- 12.6.2. trvá-li Objednatel na provedení Díla podle zřejmě nevhodného jeho pokynu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci i po Zhotovitelově upozornění,
- 12.6.3. při prodlení Objednatele se zaplacením ceny nebo její části v případě, kdy prodlení trvalo déle než 30 dnů a cena či její část nebyla uhrazena ani v náhradní lhůtě 15 dnů po předchozím upozornění Zhotovitele na prodlení s úhradou ceny či její části, nebo
- 12.6.4. z ostatních důvodů uvedených v Občanském zákoníku.
- 12.7. Odstoupením od Smlouvy se tato Smlouva zrušuje od okamžiku doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 12.8. Plnila-li Smluvní strana (dlužník) zčásti, může druhá Smluvní strana (věřitel) od Smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro věřitele význam, může věřitel od Smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
- 12.9. Oznámení o odstoupení musí být učiněno písemně a odesláno doporučeně na adresu druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo prostřednictvím datové schránky; účinnosti nabývá odstoupení dnem jeho doručení. Ve všech případech odstoupení od Smlouvy jsou Smluvní strany povinny vrátit si vzájemná plnění, která nebyla v okamžiku odstoupení akceptována, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Občanským zákoníkem.
- 12.10. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, jako ujednání odst. 10.3. upravující povinnost mlčenlivosti. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- 12.11. Smluvní strany sjednávají, že i v případě odstoupení od této Smlouvy nebo její výpovědi Objednatelem podle tohoto článku Smlouvy zůstávají v platnosti práva Objednatele sjednaná v čl. 6. této Smlouvy.
- 12.12. Zhotovitel je povinen v případě ukončení Smlouvy předat Objednateli veškeré podklady a Vývojovou dokumentaci atd. do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy, v případě, že nebude realizován Exit plán.

13. Rozhodné právo, řešení sporů

- 13.1. Je sjednáno, že tato Smlouva, práva a povinnosti a právní poměry z ní vyplývající, vznikající a související, stejně jako i otázky, které v této Smlouvě nejsou upraveny vůbec nebo jsou upraveny toliko částečně, se řídí výlučně právem země Objednatele, tedy českým hmotným právem, zejména pak českým Občanským zákoníkem, při současném vyloučení kolizních norem.

- 13.2. Je sjednáno, že všechny spory vyplývající z této Smlouvy či v souvislosti s ní vzniklé budou Smluvní strany řešit především jednáním s preferováním dosažení vzájemné dohody. Nedojde-li k dohodě, budou spory rozhodnuty výlučně a s konečnou platností českým věcně a místně příslušným soudem podle českého procesního práva. Smluvní strany zvolily, podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, za místně příslušný pro projednání všech věcí z této Smlouvy vzniklých Okresní soud v Ostravě a nebude-li dána jeho věcná příslušnost, pak výslovně zvolily jako místně příslušný Krajský soud v Ostravě.

14. Ostatní a závěrečná ujednání

- 14.1. Obě Smluvní strany, při znalosti svých hospodářských a právních poměrů, prohlašují, že nejsou slabší Smluvní stranou ve smyslu Občanského zákoníku, a Zhotovitel tímto prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá v rámci své podnikatelské činnosti.
- 14.2. Smluvní strany dále prohlašují, že si při jednání o uzavření Smlouvy sdělily navzájem všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž vědí nebo vědět musí tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý její zájem Smlouvu uzavřít.
- 14.3. Zhotovitel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem a povahou Předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci Předmětu plnění a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro řádné provedení plnění této Smlouvy.
- 14.4. Zhotovitel dále prohlašuje, že má se svými zaměstnanci a případně třetími stranami sjednána veškerá potřebná práva tak, aby byl schopen předat Dílo Objednateli včetně veškerých práv sjednaných touto Smlouvou.
- 14.5. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 14.6. Zhotovitel není oprávněn započítat, zastavit ani postoupit žádné své peněžité nároky vůči Objednateli vzniklé na základě této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 14.7. Zhotovitel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupí třetí straně tuto Smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem z této Smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce Smluvních stran.
- 14.8. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma Smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle Smlouvy, jsou povinny se o tom bez zbytečného prodlení informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.

- 14.9. Tato Smlouva včetně příloh může být měněna a doplňována pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, po dohodě Smluvních stran, a podepsanými Oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Změny Smlouvy musí být učiněny v souladu s § 222 ZVZ.
- 14.10. 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.
- 14.11. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran ohledně závazků a vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy, je právně irelevantní a mezi Smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
- 14.12. Smluvní strany výslovně vylučují dispozitivní právní úpravu České republiky tam, kde je v této Smlouvě sjednáno oproti platné a účinné právní úpravě České republiky jinak. Práva a povinnosti výslovně touto Smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, Autorského zákona a dalších právních předpisů České republiky. Smluvní strany se dohodly, že pro závazkový vztah z této Smlouvy vylučují použití § 558 odst. 2, § 1978 odst. 2 a § 2609 Občanského zákoníku.
- 14.13. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 14.14. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy a případných dodatků v Registru smluv. 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. Zhotovitel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších parametrů Smlouvy včetně dohodnuté ceny, s výjimkou těch částí Smlouvy, jež Objednatel označil za své obchodní tajemství.
- 14.15. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána Smluvními stranami elektronicky.
- 14.16. Oprávněné osoby Smluvních stran si Smlouvu přečetly, prohlašují, že Smlouvě rozumí, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy, a to i jako deklaraci svých platných jednatelských oprávnění.
- 14.17. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.

Přílohy:

Příloha č. 1: Seznam oprávněných zaměstnanců ČPZP a Zhotovitele

Příloha č. 2: Vzory Akceptačních protokolů

Příloha č. 3: Poddodavatelské schéma

Příloha č. 4: Funkční a technická specifikace

Příloha č. 4a – Obecný popis Předmětu plnění

Příloha č. 4b – Podrobný popis Předmětu plnění

Za Objednatele:

**Ing. Vladimír
Matta** Digitálně podepsal
Ing. Vladimír Matta
Datum: 2024.11.14
11:19:50 +01'00'

Ing. Vladimír Matta
generální ředitel
Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Za Zhotovitele:

**Ing. Petr
Ulč** Digitálně podepsal
Ing. Petr Ulč
Datum: 2024.11.12
08:04:38 +01'00'

Ing. Petr Ulč, LL.M.
předseda představenstva
STYRAX, a.s.

Příloha č. 1

Seznam oprávněných zaměstnanců ČPZP a Zhotovitele včetně uvedení míry a rozsahu jejich oprávnění

1. Osoby oprávněné jednat ve věci změn smluvního vztahu:

Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny
generální ředitel

Zástupce Zhotovitele
Ing. Petr Ulč, LL.M.

2. Osoby oprávněné jednat ve věci koordinace poskytování služeb a osoby Objednatele oprávněné akceptovat a přebírat plnění:

Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny

Zástupce Zhotovitele

3. Osoby Objednatele oprávněné používat hot-line a předávat Požadavky zadané v Service Desku k řešení Zhotoviteli:

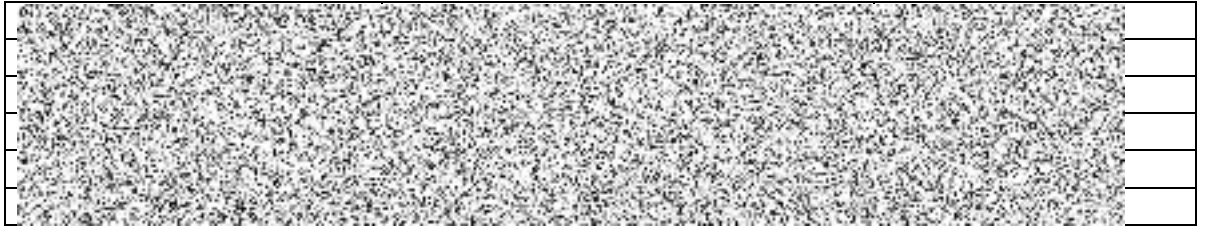
Jméno	E-mail	Telefon

4. Osoby Objednatele oprávněné schvalovat Vývojové požadavky:

Jméno	E-mail	Telefon

5. Osoby Zhotovitele určené pro plnění Smlouvy:

Jméno	E-mail	Telefon



Příloha č. 2

Vzory Akceptačních protokolů

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

(vzorový pro plnění dle 3.4.1., 3.4.5. a případně pro 3.4.6.)

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

Předmět akceptace:

Seznam vad:

ID vady	Název/popis vady	Termín odstranění

Stanovisko k akceptaci plnění	BEZ VÝHRAD / S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO
-------------------------------	--

Podpisy:

Za Zhotovitele		Za Objednatele	
Datum:		Datum:	
Příjmení, jméno:		Příjmení, jméno:	
Funkce:		Funkce:	
Podpis:		Podpis:	

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

(vzorový pro čtvrtletní plnění dle 3.4.2. a 3.4.3.)

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

Předmět akceptace:

Seznam požadavků dle 3.4.2:

ID požadavku	Název požadavku	Počet člověkohodin

Seznam požadavků dle 3.4.3:

ID požadavku	Název požadavku	Počet člověkohodin

Podpisy:

Za Zhotovitele		Za Objednatele	
Datum:		Datum:	
Příjmení, jméno:		Příjmení, jméno:	
Funkce:		Funkce:	
Podpis:		Podpis:	

Příloha č. 3

Poddodavatelské schéma

Název veřejné zakázky: „Implementace, následná podpora a rozvoj systému řízení vztahů s klienty ČPZP“	Popis části plnění, kterou Zhotovitel zadá poddodavateli	% podíl na plnění VZ
---	--	-------------------------

Identifikace poddodavatele:			Práce expertů poddodavatele v rámci realizačního týmu.	do 25 %
1.	Název:	STYRAX Consulting, a.s.		
	Sídlo:	Praha 4 - Braník, Zelený pruh 95/97, PSČ 14000		
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČO:	28958667		
	DIČ:	CZ28958667		
	Spisová značka v obch. rejstříku:	Městský soud v Praze, sp. zn. B 15541		
	Osoba oprávněná k jednání:	Ing. Petr Ulč, LL.M., předseda představenstva		

Celkový objem poddodávek	do 25 %
--------------------------	---------

Příloha č. 4

Funkční a technická specifikace

(přílohy následující na dalších stranách)

Příloha č. 4a

Obecný popis Předmětu plnění

Technická a funkční specifikace

(obecná specifikace Předmětu plnění)

Tato příloha obsahuje souhrn požadavků na Předmět plnění, který je v potřebných částech doplněn podrobným popisem v navazující příloze č. 4b a dále tato příloha obsahuje pravidla pro vytvoření seznamu doporučeného HW a základního SW (operační systémy) pro řádné fungování CRM ČPZP na infrastruktuře ČPZP.

Seznam použitých zkratk a pojmů

- ČPZP
 - Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
- IS ČPZP
 - Informační systém ČPZP
- Klient
 - Pojištěnec nebo jeho zástupce, který přichází do styku s ČPZP
- Partner
 - Poskytovatel zdravotních služeb, plátce pojistného či jakékoliv další osoby (právnícké či fyzické, včetně orgánů veřejné moci), které komunikují s ČPZP
- klient
 - souhrnné označení pro Klienty a Partnery, tedy jakákoliv osoba komunikující s ČPZP
- eKlient
 - Uživatel Portálu ČPZP (tj. elektronické přepážky ČPZP, dále jen „ePřepážka“) nebo mobilní aplikace ČPZP „Zdraví v mobilu“
- PZS
 - Poskytovatel zdravotních služeb
- DWH
 - Data Warehouse = Datový sklad; databáze vytvořená na technologii SAS, do které jsou automatickými procesy kopírovány vybrané informace z ostatních systémů ČPZP a nad kterou jsou prováděny další transformace, agregace, modelace a slouží jako zdroj dat pro reporty, dashboardy a online analýzy

1. Obecné vlastnosti řešení – základní principy a požadavky na CRM ČPZP

Řešení v rámci Předmětu plnění musí přinést především:

- přehled o veškeré komunikaci s klienty "na jednom místě",
- zjednodušení práce pracovníkům poboček a infocentra, kteří musí aktuálně přepínat mezi mnoha obrazovkami různých informačních systémů ČPZP,

- sledování veškerých typů požadavků včetně těch, které v současné době nejsou systematicky evidovány,
- zvýšení automatizace nejčastějších komunikačních procesů,
- možnost automatizované proaktivní komunikace ČPZP se svými klienty (kampaně, dotazníky spokojenosti apod.),
- flexibilitu do budoucna při zavádění nových produktů, projektů, změnách pracovních postupů a dalším rozvoji ČPZP.

2. Funkční specifikace

Z hlediska funkčních požadavků musí CRM ČPZP podporovat především následující funkční celky:

- Správa kontaktů: Vyhledávání, zobrazování a aktualizace vybraných informací o Klientech, zaměstnavatelích, PZS a dalších Partnerech ČPZP.
- Správa interakcí: Možnost zobrazení veškeré komunikace s klientem včetně té, která je evidovaná primárně v jiných systémech, na jednom místě. Možnost zaznamenávat detaily o každém kontaktu se zákazníkem, jako jsou dotazy, stížnosti nebo požadavky.
- Správa kampaní: Nástroje pro vytváření a řízení marketingových kampaní, segmentaci klientů a měření účinnosti kampaní.
- Reporty a analýzy: Funkce pro tvorbu reportů, dashboardů s klíčovými ukazateli výkonu a analýzu dat pro informované rozhodování.
- Automatizace workflow: Automatizace rutinních procesů a úkolů pro zlepšení efektivity a konzistence pracovních procesů.
- Knowledge Base a Interaktivní průvodce: Asistenční funkce zvyšující efektivitu a autonomii pracovníků poboček a kontaktních pracovišť.
- Katalog produktů: Vyhledávání, zobrazování a aktualizace vybraných informací o produktech ČPZP (preventivní programy, zdravotní plány, služby, apod.).
- Projekty: Evidence a řízení životního cyklu projektů v oblasti služeb Klientům a spolupráce s Partnery.

Z hlediska datové základny budou existovat tři hlavní typy klientů:

- Pojištěnci – datová struktura v rozsahu cca 70 datových entit
- Zaměstnavatelé - datová struktura v rozsahu cca 40 datových entit
- Poskytovatelé zdravotních služeb - datová struktura v rozsahu cca 70 datových entit

Správa interakcí v sobě bude zahrnovat práci s jednotlivými požadavky/tickety, včetně workflow a stavových informací s minimálně těmito základními údaji:

- Identifikace klienta
- Typ ticketu
- Popis problému/dotazu
- Kontext problému
- Historie komunikace
- Komunikační kanál
- Stav ticketu
- Zodpovědná osoba (případně řešitelská skupina)
- Interní poznámky
- Průběh zpracování ticketu
- Lhůty

- Připojené soubory
- Další strukturované informace v závislosti na typu ticketu

Tickets jsou dále specifikovány podle procesu zpracovávání. Těchto procesů zpracování je v příloze č. 4b definováno celkem 70, přičemž v rámci Implementační fáze Objednatel požaduje realizovat následující počty procesů:

- 36 procesů, které budou zpracovávány přímo v systému CRM ČPZP s realizací odpovídajících oboustranných vazeb do navazujících aplikací v IS ČPZP,
- 16 procesů, které budou realizovány prostřednictvím „prokliku“ do příslušné aplikace v IS ČPZP, jejich plná integrace do CRM ČPZP může být realizována podle potřeb ČPZP v rámci následného rozvoje,
- 18 procesů, které budou pouze využívat stavovou evidenci v ticketu v CRM ČPZP, jejich plná integrace do CRM ČPZP může být realizována podle potřeb ČPZP v rámci následného rozvoje.

Data, která budou zpracovávána přímo v CRM ČPZP s oboustrannou komunikací do navazujících aplikací, musí mít v CRM ČPZP nastaveny stejné vstupní kontroly, jako v navazujících aplikacích.

Předpokládaný počet ročně zpracovaných požadavků se pohybuje řádově ve stovkách tisíc ticketů. Pro účely dimenzování CRM ČPZP v Implementační fázi a pro vypracování seznamu doporučeného HW a základního SW stanoví Objednatel maximální počet zpracovaných ticketů 500 000 ročně.

Je požadováno napojení na DWH pomocí načítacích procedur a možnost vkládat do CRM ČPZP data o segmentaci klientů z externích zdrojů a dále zachycené alerty z diagnostik prováděných v DWH a na základě toho automaticky zakládat tickety.

3. Uživatelská dostupnost

CRM ČPZP musí být přístupná ze zařízení mimo síť ČPZP prostřednictvím VPN (virtuální privátní síť). CRM ČPZP musí podporovat uživatelské rozhraní minimálně v aktuálních verzích webových prohlížečů Chrome, Firefox, Edge a Safari včetně jejich mobilních verzí. ČPZP požaduje v rámci návrhu řešení dostupnost systému CRM ČPZP z počítačů, mobilních prostředků (tabletů, mobilních telefonů) a webového rozhraní. Operační systémy koncových zařízení jsou MS Windows 10 a vyšší, pro mobilní telefony a tablety systém Android a iOS v aktuálních verzích. ČPZP požaduje jednotné GUI (Graphical User Interface – grafické uživatelské rozhraní) na pracovištích front office a minimalizaci přímých uživatelských přístupů do ostatních aplikací IS ČPZP. ČPZP požaduje, aby GUI bylo přizpůsobeno v maximální míře způsobu práce uživatelů přicházejících do kontaktu s klienty ČPZP, tedy musí být srozumitelné, přehledné a plně konfigurovatelné na základě potřeb jednotlivých druhů zpracovávaných procesů.

4. Integrace na okolní systémy

Výčet aplikací v IS ČPZP, které budou online propojeny a budou komunikovat s CRM ČPZP:

- IS Navison – příjmová a finanční část IS ČPZP
- ISVČ - výdajová část IS ČPZP
- ePřepážka
- eKlient editor – správa přístupových oprávnění do ePřepážky
- Zdraví v mobilu
- WISPI – systém spisové služby
- ELO ECM – digitální, důvěryhodné úložiště dokumentů

- SMS brána
- DWH
- Daktela – SW pro podporu call centra
- Infoserver – interní aplikace
- E-mailový server MS Exchange

5. Infrastruktura

HW infrastrukturu pro Ostré, Školící a Testovací prostředí zajistí ČPZP ve vnitřní síti ČPZP. Pro zálohování bude použit centrální zálohovací systém provozovaný v ČPZP. Vývojové prostředí zajistí Zhotovitel ve své infrastruktuře.

6. Licence

Požadovaný počet uživatelských licencí pro práci s CRM ČPZP je 700 licencí. V případě, že nabízený licenční model odlišuje různé typy licencí, je požadavek v následujícím členění: front office licence v počtu 250 licencí, back office licence v počtu 400 licencí a manažerské licence v počtu 50 licencí. Objednatel preferuje multilicenční model pro neomezený počet licencí v případě, že nabízený produkt toto umožňuje. Objednatel připouští použití Open source řešení s tím, že Zhotovitel zajišťuje v tomto případě podporu řešení v úrovni odpovídající SLA požadavkům na provoz CRM ČPZP a dále zajišťuje podporu správce Open source SW v potřebné úrovni.

Veškeré licence potřebné pro provoz CRM ČPZP a jejich maintenance po celou dobu trvání Smlouvy, případně úhradu poplatků správci Open source SW, zajišťuje Zhotovitel v rámci plnění Smlouvy a jsou zahrnuty v ceně za poskytování Předmětu plnění. Toto se netýká základního SW (operačních systémů), které zajišťuje ČPZP.

7. Přístupová práva

CRM ČPZP musí podporovat správu a přidělování přístupových práv uživatelů na základě jejich rolí v CRM ČPZP. Role uživatelů CRM ČPZP budou řízeny v Active Directory, ale přístupová práva jednotlivých rolí CRM ČPZP budou nastavována v aplikaci CRM ČPZP. ČPZP požaduje pro přihlašování do CRM ČPZP využití Single Sign On navázaného na Active Directory.

8. Úložiště dokumentů

Veškeré dokumenty vznikající při práci s CRM ČPZP nebo vstupující do IS ČPZP prostřednictvím CRM ČPZP budou uloženy v digitálním, dlouhodobém, důvěryhodném archivu ČPZP na technologii ELO ECM Suite a v CRM ČPZP budou uložena jen metadata.

9. Administrace systému a nasazování nových verzí

Základní administraci CRM ČPZP, uživatelů a rozhraní bude zajišťovat Objednatel svými pracovníky. K tomu mu Zhotovitel zajistí vhodné administrátorské nástroje, včetně vhodného nástroje pro sledování a správu komunikačních rozhraní na propojené aplikace IS ČPZP a datových toků. Zhotovitel bude připravovat nové verze, změnové a opravné balíčky pro Objednatele, který zajišťuje jejich nahrání do systému. Zhotovitel vždy připraví novou verzi, balíček CRM ČPZP na Testovací prostředí. ČPZP ji po otestování nasadí v Ostrém prostředí.

10. Bezpečnost, logování a ochrana osobních údajů

Z pohledu kybernetické bezpečnosti musí být CRM ČPZP plně integrovatelné do prostředí významných informačních systémů ČPZP dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (IS Navision, ISVČ, WISPI a ePřepážka).

Systémové logy budou ukládány do centrálního logovacího serveru Logmanager. Logování přístupů k osobním údajům z auditních důvodů bude probíhat do separátního logovacího serveru. CRM ČPZP musí umožnit logování přístupu zaměstnanců ČPZP na úrovni položek menu, formulářů, reportů a záznamů konkrétních klientů.

Při předávání požadavků na změny v datech do ostatních systémů (IS Navision, ISVČ atd.) bude předána i identifikace uživatele, který v CRM ČPZP tuto změnu inicioval.

Objednatel požaduje, aby byl předmět veřejné zakázky navržen a realizován v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**GDPR**“), zejména s ohledem na zásady tzv. záměrné a standardní ochrany osobních údajů ve smyslu čl. 25 GDPR a dle požadavků zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel je povinen přihlédnout ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, jenž s sebou zpracování osobních údajů při realizaci a provozu Předmětu plnění nese, a Zhotovitel tak zahrne při návrhu a realizaci Předmětu plnění implementaci vhodných technických a organizačních opatření (včetně nikoliv však výlučně minimalizace rozsahu zpracování osobních údajů), tak aby Předmět plnění splňoval požadavky GDPR.

11. Notifikace

CRM ČPZP musí umožňovat posílat vybraným uživatelům a správcům provozní e-mailové notifikace o vybraných provozních stavech a parametrech a uživatelské notifikace z vybraných stavů zpracování jednotlivých požadavků.

12. Školení uživatelů

Zhotovitel zajišťuje kromě Uživatelské a Vývojové dokumentace školící materiály a školení klíčových uživatelů. Školení všech ostatních uživatelů si zajišťuje Objednatel.

13. Umístění CRM ČPZP

Objednatel stanovil jako podmínku plnění umístění CRM ČPZP v infrastruktuře ČPZP jako on premise řešení.

14. Parametry SLA

Služby budou poskytovány s parametry uvedenými v odst. 3.6. Smlouvy.

CRM ČPZP bude poskytovat jednotlivé funkce uživatelů s maximální požadovanou odezvou:

1 sekunda (80 % případů)

2 sekundy (15 % případů)

5 sekund (5 % případů)

Nedodržení doby odezvy bude považováno za Chybu se závažností Vada dle odst. 3.6. Smlouvy. Sledování doby odezvy provádí Objednatel a případné nedostatky předává k řešení Zhotoviteli formou zápisu v Service Desku.

15. Dostupnost

CRM ČPZP musí být trvale dostupný (365x7x24) minimálně pro komunikaci a zakládání ticketů z komunikačních prostředků pro Klienty a Partnery ČPZP (ePřepážka, Zdraví v mobilu). Plná funkčnost CRM ČPZP pro uživatele musí být garantována minimálně v pracovní dny v době 6:00 – 18:00 hod. Mimo tuto dobu mohou probíhat načítací procedury do datového skladu a případné další dávkové úlohy. V této době je po dohodě a ve spolupráci s Objednatелеm možno provádět servisní práce, opravy a nasazování nových verzí, případně další potřebné zásahy do systému. Akceptovatelná doba neplánovaného výpadku systému je 4 hodiny v celku, v provozní době (6:00-18:00), maximálně 1x za měsíc.

Za účelem vysoké dostupnosti předpokládá Objednatel využití technologií pro eliminaci výpadku z důvodu HW chyby (záložní zdroje, cluster nebo umístění v infrastruktuře VMware, redundantní propojení).

Nedodržení dostupnosti bude považováno za Chybu se závažností Havárie dle odst. 3.6. Smlouvy. Sledování dostupnosti provádí Objednatel a případné její nedodržení předává k řešení Zhotoviteli formou zápisu v Service Desku.

16. Seznam doporučeného HW pro provoz, správu a technickou podporu CRM ČPZP, souvisejícího licenčního SW a zajištění napojení na stávající infrastrukturu ČPZP, na základě kterých Objednatel připraví příslušný HW a základní SW (operační systémy)

- a) Zhotovitel v rámci Nabídky Zhotovitele předložil návrh doporučeného HW, základního SW (operační systémy) a návrh požadavků na zajištění napojení na stávající infrastrukturu ČPZP tak, aby byl zajištěn následný provoz a správa systému CRM ČPZP s požadovanými parametry v rámci infrastruktury ČPZP (dále jen „seznam doporučeného HW a ZSW“).
- b) Seznam doporučeného HW a ZSW obsahuje návrh parametrů HW a další infrastruktury (zejména operačních systémů) nezbytných pro fungování CRM ČPZP a pro zajištění požadované dostupnosti dle bodu 15 této přílohy a parametrů SLA uvedených v bodě 14 této přílohy. Změna seznamu doporučeného HW a ZSW oproti parametrům uvedených v Nabídce Zhotovitele je možná v rámci Implementační fáze pouze v odůvodněných případech, zejm. v případě nově zjištěných skutečností v průběhu realizace Díla dle Smlouvy a majících dopad do potřebného výkonu HW. Každá změna seznamu doporučeného HW a ZSW musí být Zhotovitelem řádně odůvodněna a podléhá Akceptaci Objednatелеm.
- c) Na navržené a Objednatелеm následně zajištěné HW infrastruktury budou trvale provozovány tři kopie CRM ČPZP – Ostré prostředí (ve stanovené dostupnosti), Testovací prostředí a Školící prostředí. Pro navrženou infrastrukturu musí být Zhotovitelem kompletně zajištěny potřebné licence, aby nedošlo po dobu účinnosti Smlouvy k žádnému zpochybnění Objednatелеm jako oprávněného provozovatele CRM ČPZP či jakékoliv jeho dílčí části.

- d) Připojení do síťové infrastruktury, páteřní linky se předpokládá rychlostí 1Gbit/s.
- e) Objednatel předpokládá pro ukládání dat CRM ČPZP využití vlastní kapacity diskových uložišť maximálně v objemu do 3 TB pro všechna tři prostředí CRM ČPZP.
- f) Objednatel předpokládá pro zálohování dat ze CRM ČPZP využití současného systému s využitím zálohovací kapacity maximálně v objemu do 3 TB pro všechna tři prostředí CRM ČPZP.
- g) Objednatel bude realizovat případné pořízení HW a základního SW, nebude-li stávající infrastruktura ČPZP dostatečná, samostatně mimo dodávku systému CRM ČPZP. Vzhledem ke skutečnosti, že případné pořízení HW a základního SW bude Objednatелеm realizováno dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“), musí být veškeré požadavky Zhotovitele na HW a základní SW v seznamu doporučeného HW a ZSW formulovány takovým způsobem, který bude plně v souladu se zákonem o zadávání veřejných zakázek, zejm. s § 89 a násl. zákona o zadávání veřejných zakázek.

Objednatel požaduje, aby celková výše nákladů na pořízení nového HW dle specifikace Zhotovitele, bude-li jejich pořízení nezbytné, nepřesáhla 5 000 000 Kč bez DPH dle ceníkových cen platných v době podání Nabídky Zhotovitele (bez zohlednění akčních cen). Objednatel nepředpokládá překročení této ceny ani následně v případě změn seznamu doporučeného HW a ZSW, jak je uvedeno výše v písm. b) tohoto bodu.

Příloha č. 4b

Podrobný popis Předmětu plnění

Technická a funkční specifikace

(podrobná specifikace Předmětu plnění)

