

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY - MAINTENANCE

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

mezi stranami:

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817
se sídlem: Šrobárova 49/48, 100 00 Praha 10
zastoupena: MUDr. Tomášem Boráněm, ředitelem
bankovní spojení: 623101/0710
(dále jen "**Objednatel**")

a

NESS Czech s.r.o.

IČ: 45786259
DIČ: CZ45786259
se sídlem: Praha 4, V Parku 2335/20, 148 00
zastoupen: XXX
bankovní spojení: XXX
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „**smluvní strany**“)

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR08/2025 „Zajištění technické podpory výrobce pro produkty OpenText Documentum“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o zajištění technické podpory a údržby - maintenance (dále také jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

- 1.1 Objednatel je držitelem licencí k softwarovým produktům uvedeným v odst. 1.03, a to na základě smlouvy ev. č. Objednatele 140/2016 ze dne 8. 11. 2016. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje pro Objednatele zajišťovat po dobu od 8. 6. 2025 do 7. 6. 2029 technickou podporu a údržbu výrobce blíže specifikovanou v Příloze č. 1 (dále též „**maintenance**“) pro softwarové produkty uvedené v odst. 1.03. Technická podpora a

údržba v rozsahu této Smlouvy je dále ve Smlouvě označována také jako „**Služba**“ či „**Služby**“.

- 1.2 Objednatel se zavazuje za zajištění Služby v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.3 Služba, tj. technická podpora a údržba výrobce, se týká těchto softwarových produktů OpenText Documentum s uvedeným licencováním:

Produkt		Počet licencí
458-000-890	Documentum Platform 501-1250=UA	501
458-001-758	Documentum xCP	1
456-111-594	EMC DCTM xCP User Unlimited Apps=UA	501
456-111-595	EMC DCTM xCP Designer=UA	1
458-000-636	My Documentum	1
456-108-768	My Documentum for Microsoft Outlook=UA	501

- 1.4 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu všech systémů Objednatele, využívajících softwarové produkty uvedené v odst. 1.03 této Smlouvy.

Článek 2.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 2.1 Poskytovatel zajistí poskytování Služby na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Poskytovatel zajistí poskytování Služby u výrobce.
- 2.2 Poskytovatel zajistí, aby Služba byla poskytována v nejvyšší kvalitě, zavazuje se zajistit, aby při poskytování Služby bylo postupováno s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 2.4 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy budou dodržena veškerá bezpečnostní opatření týkající se informatických aktiv.
- 2.5 Poskytovatel je povinen při plnění této Smlouvy spolupracovat v rozsahu stanoveném Objednatel s dodavatelem servisní podpory systému OpenText Documentum, s nímž má Objednatel uzavřenu servisní smlouvu, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do

10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.

Článek 3.

Práva a povinnosti Objednatele

- 3.1 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 3.2 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro zajištění poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele ve věcech plnění této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 3.3 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 3.4 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 4.

Cena za zajištění Služeb

- 4.1 Smluvní strany se dohodly, že cena plnění předmětu této Smlouvy dle čl. 1 a Přílohy č. 1 činí 520.000,- Kč bez DPH, tj. 629.200,- Kč vč. DPH za každých 12 měsíců dle odst. 5.02 této Smlouvy.
- 4.2 Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené se zajištěním poskytování Služeb v rozsahu dle čl. 1 a Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.3 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny předmětu plnění, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 5.

Fakturace a platební podmínky

- 5.1 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 4.01 této Smlouvy na základě faktur, vystavených Poskytovatelem.
- 5.2 Zajišťování Služeb bude fakturováno vždy na období 12 měsíců počínaje dnem 8. 6. 2025, a to vždy do 15. dne období, za které je zajišťování poskytování Služeb fakturováno. První faktura bude tudíž vystavena na období 8. 6. 2025 až 7. 6. 2026, a to v termínu do 23. 6. 2025, a obdobně pro další 3 období. Poskytovatel je oprávněn

vystavit fakturu až po uskutečněním plnění a poté, kdy předá Objednateli doklad o sjednání maintenance pro produkty dle odst. 1. 03 na dobu, za kterou je fakturováno.

- 5.3 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury bude kopie dokladu o sjednání maintenance příslušných softwarových produktů, uvedených v odst. 1.03 této Smlouvy, na dobu, za kterou je fakturováno. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem nebo stanovené touto Smlouvou (tj. i přílohu faktury), je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury ode dne vystavení opravené faktury.
- 5.4 Splatnost faktury činí 30 dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.5 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v Čl. 5 této Smlouvy.
- 5.6 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 6.

Místo plnění

- 6.1 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele.
- 6.2 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 7.

Poddodávky Poskytovatele

- 7.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 8.

Ochrana důvěrných informací

- 8.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známy. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

- 8.2 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 8.4 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 8.5 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 8.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 8.7 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a osoby podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 8.8 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.

Článek 9.

Záruka za plnění, povinnost nahradit újmu

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje, že Služby budou poskytovány po celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále též „záruka“).
- 9.2 Zjistí-li Objednatel kdykoli během období uvedeného v odst. 1.01 této Smlouvy porušení záruky dle předchozího odstavce, tj. jakýkoli (i částečný) výpadek či jakoukoli vadu v poskytování Služeb, vyzve Poskytovatele k nápravě emailem zaslaným na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele. Poskytovatel je v takovém případě povinen zjednat nápravu do 5 pracovních dnů od přijetí výzvy dle předchozí věty a ve stejné lhůtě ji doložit Objednateli příslušným písemným potvrzením. Zjednáním nápravy se rozumí zajištění poskytování Služeb v plném rozsahu dle této Smlouvy a její Přílohy č. 1.

- 9.3 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu, způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy, včetně porušení záruky dle odst. 9.01. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 10.

Smluvní pokuty

- 10.1 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v odst. 2.06 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 10.2 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.3 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.4 V případě výpadku či vady v poskytování Služeb dle odst. 9.02 této Smlouvy kdykoli během období uvedeného v odst. 1.01, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za každý započatý kalendářní den, po který tento výpadek či vada trvá.
- 10.5 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou nemajetkovou újmu či újmu na jmění Objednatele, vzniklou z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

- 11.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do splnění předmětu Smlouvy. To neplatí pro Články 8., 9. a 10. této Smlouvy, které zůstávají v platnosti a účinnosti i po uplynutí doby určené v předchozí větě.
- 11.2 Tato Smlouva pozbývá platnosti i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí.
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.

Článek 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 12.1 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela či zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, který byl k poskytnutí takové součinnosti písemně Poskytovatelem vyzván v souladu s odst. 3.02 Smlouvy. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 60 kalendářních dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.2 Výpověď kterékoli smluvní strany musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.3 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 12.4 Výpovědí Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé újmy.
- 12.5 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 12.6 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 12.7 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.8 Odst. 12.03 a 12.04 se použijí i v případě odstoupení od Smlouvy.

Článek 13.

Vyšší moc

- 13.1 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 13.2 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

- 13.3 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 14.

Salvatorní ustanovení

- 14.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

Článek 15.

Závěrečná ujednání

- 15.1 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z nich):

Za Objednatele:

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

XXX

Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy informovat své oprávněné osoby pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy o zpracování jejich osobních údajů v rozsahu tohoto odstavce Objednatelem, a to po dobu platnosti této Smlouvy pro účely plnění této Smlouvy.

- 15.2 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace technické podpory a údržby – maintenance

- 15.3 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

- 15.4 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně oznámit druhé straně.

- 15.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

- 15.6 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 15.7 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ a dalších předpisů platného práva České republiky.
- 15.8 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv (dále jen „registr smluv“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.
- 15.9 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne (dle el. podpisu)
30.5.2025

Objednatel:

.....
MUDr. Tomáš Boráň
ředitel Státního ústavu pro kontrolu léčiv

V Praze dne (dle el. podpisu)
19.5.2025

Poskytovatel:

.....
XXX

16.5.2025

.....
XXX

Popis a specifikace nabízeného plnění odpovídající předmětu veřejné zakázky

Zajištění technické podpory výrobce pro produkty OpenText Documentum

Poskytovatel zajistí služby technické podpory výrobce pro produkty OpenText Documentum (dále také maintenance) prostřednictvím regionální pobočky OpenText Software, aktuálně Open Text Software GmbH, Technopark 2 Neukeferloh, Werner-von-Siemens-Ring 20, 85630 GRASBRUNN, GERMANY.

Předmětem maintenance OpenText Documentum je zejména poskytování nových verzí software OpenText Documentum pro aktuálně platné licence Objednatele (dále také uživatele nebo zákazníka), a poskytování informací a technické podpory prostředky a pracovníky podpory výrobce software OpenText, dle podmínek služeb specifikovaných v dokumentu OpenText Protect, Software Maintenance Program Handbook (Protect, Protect Anytime, and Protect Anywhere Programs), jehož aktuální znění je zveřejňováno výrobcem software OpenText na adrese:

<https://www.opentext.com/assets/documents/en-US/pdf/opentext-smph-handbook-en.pdf>, resp. je umístěno na stránce výrobce <https://www.opentext.com/agreements> pod odkazem Software Maintenance Program Handbook - Protect, Protect Anytime, Protect Anywhere (English).

Níže jsou uvedeny klíčové informace aktuální verze uvedené specifikace.

Základní definice

Softwarové maintenance OpenText Protect zahrnuje po dobu své platnosti:

- Neomezený počet žádostí o podporu
- Opravy a nové verze produktu
- Možnost žádat o vylepšení nebo hlásit chyby
- Přístup na portál zákaznických služeb (dokumentace, technické články, diskusní fóra, webináře a jiné akce)

Obecné podmínky

Provozní doba služeb podpory OpenText je 5x8 od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků. Detailní údaje jsou uvedeny na stránkách výrobce software na adrese:

<https://www.opentext.com/support/contact/opentext>. Pro Českou republiku je to aktuálně:

Other European Countries		
Channel	24x7x365	08:00-18:00 WET Monday to Friday
Toll International: +49 89 4629 2121 English	✓	
Email: support@opentext.com		✓

Služby podpory jsou poskytovány z lokalit na základě regionu sídla zákazníka.

Jednání s podporou OpenText probíhá v angličtině (s Poskytovatelem pak v češtině).

Služby podpory jsou poskytovány kontaktní osobě, která musí mít znalosti a oprávnění k software, dostatečná k poskytování podpory OpenText. Takové osoby mohou být definovány až tři.

Součástí podpory je zpřístupnění aktualizaci software bez dalších poplatků.

Aktualizace se vydávají dle pravidel výrobce OpenText. O nových verzích informuje OpenText prostřednictvím informačních bulletinů.

Obvykle jsou jednotlivé verze podporovány po dobu 60 měsíců. Pokud již není daný produkt podporován, nejsou již k němu vydávány žádné nové aktualizace.

K řešení servisních požadavků (dále jen SR) může být požadována migrace systému zákazníka na aktuální verzi software OpenText.

Požadavek na podporu

Podpoře lze hlásit incidenty nesouladu s dodávanou dokumentací. Může se jednat o:

- 1) Chybu software
- 2) Chybu použití nebo konfigurace
- 3) Chybu použitého prostředí

Řešení problémů lze zahájit pomocí služeb na adrese: <https://support.opentext.com/>.

Podpoře je zapotřebí poskytnout všechny nezbytné informace potřebné k řešení SR.

Řešení žádostí o podporu (SR)

Žádost o podporu může být řešena:

- a) Předáním zákaznické podpory, pokud je problém zahrnutý ve službách maintenance.
- b) Pokud není jasné, zda je problém zahrnutý ve službách maintenance, zákaznická podpora jej posoudí, a rozhodne o řešení.
- c) Pokud se jedná o problém hardware, operačního systému, databáze, webového serveru, software prohlížeče nebo jiné aplikace, která není součástí maintenance, poskytne zákaznická podpora alternativní řešení (workaround), nebo odkaz na dotčenou třetí stranu.
- d) Software použitý zákaznickou podporou v rámci řešení požadavku, který nebyl zakoupený, je nutné po skončení řešení problému odinstalovat nebo vrátit.

Klasifikace požadavku a doba odezvy

Klasifikace	Definice požadavku (SR)	Cílová doba odezvy
	<i>Každý požadavek (SR) bude zákaznickou podporou klasifikován, jak je uvedeno níže, včetně zvážení příp. požadavků na reklasifikaci.</i>	<i>Cílová doba odezvy není zaručena a záleží na všech okolnostech požadavku.</i>
1 - Kritický (Critical)	Požadavek bude klasifikován jako kritický incident, v případě, že produkční systém nefunguje, podporovaný software je nefunkční a kde má kritický obchodní (provozní) dopad.	1 pracovní hodina, 5x8 Kritické požadavky musí být hlášeny uživatelem telefonicky přímo podpoře výrobce software OpenText.
2 - Vysoký (High)	Požadavek bude klasifikován jako incident s vysokou prioritou, pokud bude mít za následek snížení výkonu výroby (provozu), nebo omezené použití podporovaného software a tam, kde má velký obchodní (provozní) dopad.	2 pracovní hodiny, 5x8
3 - Střední (Moderate)	Požadavek bude klasifikován jako incident se střední prioritou, pokud má nahlášený problém dopad na neprodukční prostředí, týká se použití nebo konfiguračního dotazu podporovaného software, nebo se jedná o nezávažnou závadu software nebo o požadavek na novou funkci. Přístup na portál zákaznických služeb zůstává dostupný i v tomto případě 24x7.	4 pracovní hodiny, 5x8
4 - Nízký (Low)	Požadavek bude klasifikován jako incident s nízkou prioritou, pokud se jedná o obecné dotazy nebo dotazy na administraci, které nemají žádný významný obchodní (provozní) dopad.	8 pracovních hodin, 5x8

Eskalace: O eskalaci problému může uživatel podpory požádat kdykoli prostřednictvím portálu zákaznických služeb nebo po telefonu.

Omezení týkající se služeb podpory jsou uvedeny níže.

Řešení požadavku

Zákaznická podpora se pokusí zodpovědět každý požadavek, bez ohledu na jeho klasifikaci, a to prostřednictvím technického poradenství, vyhledáním existujícího alternativního řešení (workaround) nebo vytvořením nového alternativního řešení, viz níže.

V případě nutnosti může zákaznická podpora požadovat, aby zákazník obnovil systém ze zálohy, a tím ho vrátil do produkčního stavu.

Po obnovení produkčního provozu dojde ke snížení klasifikace požadavku, a bude pokračovat analýza hlavních příčin problému, během běžné pracovní doby regionální podpory.

Pokud bude k vyřešení problému produktu poskytnuta oprava (Patch), bude její distribuce provedena prostřednictvím další plánované aktualizace software (Release).

Řešení kritických požadavků:

Pro požadavky klasifikované podporou jako kritické (Critical), které byly způsobeny chybou podporovaného software, a nepodařilo se je zákaznickou podporou vyřešit, nebo žádné řešení nebylo nalezeno nebo vytvořeno, zákaznická podpora vynaloží komerčně přiměřené úsilí k vývoji opravy daného produktu, a poskytne ji zákazníkovi.

Řešení požadavků s vysokou prioritou:

Pro požadavky klasifikované podporou s vysokou prioritou (High) může zákaznická podpora vyvinout opravu produktu (Patch), nebo může řešení opravy zahrnout do následující aktualizace produktu (Release).

Řešení požadavků se střední prioritou:

Řešení požadavků klasifikovaných podporou se střední prioritou (Moderate) může zákaznická podpora zahrnout do následující aktualizace produktu (Release).

Zákaznická podpora nemusí řešit požadavky, v případě, že:

- Zákazník nepoužije všechny nejnovější dostupné relevantní aktualizace; nebo
- Zákazník nepoužívá pouze podporovaný software, hardware, nebo software třetích stran tak, jak je uvedeno v dokumentaci; nebo

- Problém je způsoben na straně zákazníka, např. použitím a/nebo konfigurací: vývojových nástrojů, včetně SDK; produktem třetí strany; nebo konfigurací systémového prostředí, ve kterém je podporovaný software implementován, tj. mimo jiné operačním systémem, databází, nebo další aplikací, službami nebo programy, komunikační sítě nebo hardware; nebo
- Kontakt zákazníka není k dispozici pro aktivní účast na diagnostice, testování a řešení problému, nebo tento kontakt není dostatečně k tomuto kompetentní; nebo
- Zákazník neposkytl všechny informace nezbytné k tomu, aby zákaznická podpora mohla problém požadavku reprodukovat.

Omezení

Na poskytování služeb maintenance se vztahují následující omezení:

- Služby platí pouze v rozsahu popsáném v této specifikaci a k podporovanému software, jak je popsáno v dokumentaci výrobce OpenText, a nevztahují se na žádné modifikace, dodávky nebo služby poskytované jinými stranami.
- Výrobce OpenText si vyhrazuje právo upravit kteroukoli část výše uvedené příručky (specifikaci služeb maintenance) podle vlastního uvážení a bez předchozího oznámení; na všechny úpravy vedoucí k podstatné změně služeb však předem upozorní.
- Záruky se řídí platnými smluvními vztahy a právními předpisy.
- Povinnost výrobce OpenText řešit hlášené problémy je omezena pouze na případy uvedené v této specifikaci, resp. ve výše uvedené příručce.
- Program podpory software nezahrnuje pomoc s problémy, ke kterým došlo v důsledku provádění změn v technické architektuře software (např. aktualizace aplikace, použití databáze, přidání nového hardwaru pod.).
- Podpora pro Software Development Kit (SDK) je omezena pouze na pomoc při problémech souvisejících s instalací, konfigurací, nebo analýzu chyb samotného SDK. Podpora pro ladění, psaní, kontrolu kódu, nebo jakákoliv jiná pomoc s programováním není součástí služeb maintenance.
- Výše uvedená doba odezvy se nevztahuje na poskytování licenčních klíčů. Poskytování licenčních klíčů třetích stran prodávaných OpenText se řídí podmínkami těchto subjektů nebo podmínkami OpenText pro tyto subjekty. Poskytování licenčních klíčů se týká pouze podporovaných softwarových produktů.

- Informace uvedené k životnímu cyklu podporovaného software se netýkají produktů třetích stran prodávaných společnostmi OpenText; tyto informace stanovují zástupci těchto třetích stran.
- Společnost OpenText není odpovědná za poskytování služeb podpory pro prodávané produkty třetích stran, rozsah řešení jejich problémů závisí na těchto třetích stranách, včetně příp. nedostupnosti takové podpory.
- Všechny licence jednoho zákazníka musí být podporovány stejným programem maintenance (např. Protect).

Počáteční období a obnovení služeb

První období služeb maintenance dvanáct měsíců.

Pokud žádná ze stran neposkytne písemné oznámení 90 kalendářních dnů před vypršením platnosti služeb maintenance, služby maintenance se automaticky obnoví na následující roční období, počínaje datem výročí předchozího zahájení služeb.

V případě neuhrazení poplatku za maintenance, mohou být služby údržby software omezeny, dokud nebude provedena příslušná platba. Toto pozastavení nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatit oprávněné vzniklé poplatky.

Poplatek za program údržby software se může zvýšit o nejvýše o 10% z ceny předchozího období.

Všechny zaplacené poplatky za maintenance jsou nevratné.

Snížení rozsahu podporovaných licencí

Všechny žádosti o snížení počtu podporovaných licencí musí být podány písemně nejméně 90 kalendářních dnů před vypršením daného období platnosti služeb maintenance.

Přijetí požadavků na snížení poplatků za zbývajících software je na výhradním uvážení výrobce software OpenText.

Pokud výrobce software OpenText snížení počtu podporovaných licencí akceptuje, aktualizuje cenu maintenance dle počtu a typu zbylých podporovaných licencí, a dle aktuálních vlastních cenových podmínek. V takovém případě se mohou ceny maintenance za jednotlivé licence lišit od předchozích období maintenance, například se neuplatní dříve poskytnuté slevy.

Nadále pak bude podporován pouze software pro licence, pro které byly zachovány poplatky. U ostatních licencí může být požadováno navrácení instalačních médií, licenčních kódů apod.

Ukončení a znovuoobnovení služeb

Pokud Objednatel ukončí, nebo zruší, obnovu služeb maintenance software může následně po dohodě s výrobcem software OpenText zakoupit aktuální služby maintenance pro podporovaný software za poplatek, který výrobce stanoví.

Nové období, služeb maintenance bude minimálně 12 měsíců.

Dále bude muset Objednatel zaplatit všechny poplatky, které by byly splatné, pokud by pokračoval v periodické platbě za služby maintenance bez přerušení. Tyto poplatky navíc podléhají příplatku za každý takový uplynulý měsíc, včetně měsíce obnovení.

Příp. obnovení služeb maintenance software s redukcí počtu licencí bude provedeno tak, jak je popsáno v předchozí kapitole

Vypršení platnosti služeb

Vypršením platnosti služeb maintenance jsou jakékoli dohody a služby vyplývající z výše uvedené příručky, licenční smlouvy /EULA/ nebo jiného smluvního dokumentu, týkající se maintenance software automaticky ukončeny.

Pokud by se Objednatel rozhodl po uplynutí platnosti služeb maintenance pro jejich obnovení, bude výrobce software OpenText postupovat dle v té době platných komerčních obchodních podmínek, bez ohledu na jakékoliv dohody, které byly uzavřeny před datem vypršení platnosti služeb maintenance.

Další služby

Tyto služby se poskytují na základě speciálních dohod, kde je nutné být předplatitelem takových služeb.

Jedná se zejména o následující služby:

- Služby OpenText Protect Anytime
- Služby OpenText Protect Anywhere
- Dodatečné osoby podpory (Point of Contacts)
- Asistence na místě (On-site Assistance)

Ochrana osobních údajů

Výrobce software OpenText bude dodržovat zákonné požadavky na ochranu osobních.

Osobní údaje zákazníků nebudou použity k jinému účelu, než jak je požadováno v této specifikaci, smluvních vztazích, nebo je požadované zákonem.

Služby zákaznické podpory nejsou určeny k zpracování osobních údajů mimo kontaktních informací.

Další informace o zásadách ochrany osobních údajů jsou k dispozici na adrese <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.