**Smlouva**

**č. 1606402B/4100048276**

 **o zabezpečení služeb rozšířené technické podpory Oracle ACS – Advanced Customer Services**

**ID VZ: 1606402 část B**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem 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 „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

1. ***Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky***

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(dále jen „Uživatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

1. ***Neit Consulting s.r.o.***

se sídlem: Washingtonova 1624/5, Nové Město 110 00 Praha 1

kterou zastupuje/jí: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

IČO: 273 69 871

DIČ: CZ27369871

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze, oddíl C vložka 108964

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též *„*Smluvní strany“)

**Preambule**

* 1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku „Podpora programového vybavení ORACLE“ a to na část B, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 13. 4. 2017 (dále jen „veřejná zakázka“), přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vyhodnocena, v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako ekonomicky nejvýhodnější.
	2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
	3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace předmětné části veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
	4. Tato Smlouva je uzavírána za účelem zabezpečení nepřerušeného trvání originální podpory softwarových produktů společnosti Oracle užívaných ve VZP ČR v rámci IS VZP ČR, a to na období dalších čtyř let navazujících na současné poskytování této podpory podle současných příslušných smluv. Účel této Smlouvy bude naplněn poskytováním originální podpory výrobce pomocí služby „Oracle Advanced Customer Services“, která souvisí se službou „Oracle Premier Support“ a tuto službu v potřebném rozsahu doplňuje.
	5. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytovat/zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy.

**Článek I. Předmět plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této Smlouvy poskytovat/ zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) Uživateli rozšířenou technickou podporu softwarových produktů obchodní společnosti ORACLE právem užívaných a provozovaných Uživatelem, včetně podpory jejich upgrade/update získaných za trvání této Smlouvy na základě příslušné smlouvy (dále vše jen „softwarové produkty“) a to pomocí služby „ACS – Advanced Customer Services“, která je podporou „výrobce“ softwarových produktů (dále jen „Služba ACS“ nebo „Služby ACS“) ; to vše za podmínek stanovených touto Smlouvou.
2. Rozsah a obsah Služby ACS, tj. výčet jednotlivých dílčích služeb spadajících pod Službu ACS, jejich obsah, jakož i počet Uživatelem určených souvisejících prostředí (systémů) Uživatele, které jsou provozovány na softwarových produktech a pro které budou Služby ACS poskytovány, je blíže specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy.

**Článek II. Cena plnění**

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné plnění předmětu plnění cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.
2. Celková cena plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) je stanovena dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky a jsou obsaženy v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Celková cena plnění bez DPH činí **54 905 382,- Kč**

(slovy: padesát čtyři milionů devět set pět tisíc tři sta osmdesát dva korun českých*)*.

Podrobný rozpis celkové ceny plnění je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

1. Celková cena plnění bez DPH je konečná a nepřekročitelná a zahrnuje úhradu za veškeré plnění dle této Smlouvy.
2. K ceně plnění, uvedené v tomto článku bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

**Článek III. Doba a místo plnění, způsob plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby ACS v období **od 1. 11. 2017 do 31. 10. 2021.**
2. Služby ACS budou poskytovány již od prvního dne účinnosti této Smlouvy, a to prostřednictvím přístupu Uživatele na internetový portál [**http://support.oracle.com**](http://support.oracle.com)**,** kde bude Uživatel zadávat incidenty s požadavkem na využití prioritní služby určené pouze uživatelům ACS.
3. Pravidla pro zasílání servisních požadavků Uživatele a podrobný popis dohodnuté komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem v průběhu vyřizování jednotlivých servisních požadavků je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Místem plnění je Ústředí VZP ČR, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.

**Článek IV. Fakturační a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování Služeb ACS bude uhrazena vždy na základě daňového dokladu – faktury čtyřmi ročními platbami, a to vždy:

k 1. 11. 2017 (první období),

k 1. 11. 2018 (druhé období ),

k 1. 11. 2019 (třetí období ),

k 1. 11. 2020 (čtvrté období),

a ve výši:

za první období  **13 733 691** Kč bez DPH

(slovy třináct milionů sedm set třicet tři tisíc šest set devadesát jedna korun českých) bez DPH,

za druhé období **13 733 691** Kč bez DPH

(slovy třináct milionů sedm set třicet tři tisíc šest set devadesát jedna korun českých) bez DPH,

 za třetí období **13 719 000** Kč bez DPH

(slovy třináct milionů sedm set devatenáct tisíc korun českých) bez DPH,

za čtvrté období **13 719 000** Kč bez DPH

(slovy třináct milionů sedm set devatenáct tisíc korun českých) bez DPH.

1. Uvedené dny (ad odst. 1.) budou považovány v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, za dny uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Všechny faktury jsou splatné do 30 dnů od data doručení příslušné faktury do sídla Uživatele.
3. Všechny faktury – daňové doklady musí mít náležitosti stanovené v § 435 občanského zákoníku, v zák. č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a v zák.
č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Dále musí každá faktura obsahovat číslo interního ekonomického systému VZP ČR 4100048276.
4. VZP ČR je oprávněna před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí VZP ČR vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá 30denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.

**Článek V. Sankční ujednání**

1. Při nedodržení doby poskytování Služeb ACS podle článku III., odst. 1. nebo odst. 2. této Smlouvy nebo v rozsahu podle této Smlouvy (viz čl. I., odst. 2.) je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, za každý i jen započatý kalendářní den, kdy takové porušení této povinnosti trvá. Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit. Souběh s vyúčtováním smluvní pokuty dle ustanovení odst. 2. tohoto článku je možný.

V případě, kdy jednotlivá porušení jednotlivých povinností, na něž je odkazováno ve větě první tohoto odstavce, budou trvat více než 20 kalendářních dnů, je tato Smlouva porušena podstatným způsobem.

1. Při nedodržení reakční doby stanovené touto Smlouvou (viz Příloha č. 2) je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou započatou hodinu při jejím nedodržení.
2. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý i jen započatý kalendářní den prodlení. VZP ČR je povinna vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
3. Za porušení závazku uvedeného v článku VII. odst. 8. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
4. Zjistí-li Uživatel za trvání této Smlouvy, že Poskytovatel nemá sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v požadovaném rozsahu (viz článek IX. odst. 1. Smlouvy), je oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý i jen započatý den neplnění této povinnosti (ode dne zjištění neplnění této povinnosti). Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
5. Pokud poskytovatel nesplní svou povinnost podle článku IX., odst. 1., věty druhé této Smlouvy, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy takové porušení této povinnosti trvá. Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
6. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou.
7. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut vyúčtovaných Uživatelem Poskytovateli při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne v úhrnu celkovou cenu plnění (včetně DPH) stanovenou ke dni uzavření této Smlouvy.

**Článek VI. Odpovědnost za vady, záruka, náhrada škody**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Poskytovatel přejímá závazek, že provedené a předané plnění bude způsobilé pro použití ke smluvenému účelu. Na jednotlivá plnění prováděná podle této Smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v celé délce trvání této smlouvy ode dne vyřešení příslušného požadavku v souladu se Smlouvou.
3. Náhrada škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
4. Poskytovatel prohlašuje, že vždy ručí za splnění povinnosti jeho poddodavatele k náhradě škody, pokud by poddodavatel za škodu vzniklou VZP ČR při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal, tj. že uspokojí VZP ČR, pokud poddodavatel VZP ČR takovou škodu nenahradí (§ 2018 a násl. občanského zákoníku) a VZP ČR Poskytovatele jako ručitele přijímá.
5. Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady škody vzniklé smluvním stranám při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne v úhrnu pro každou smluvní stranu celkovou cenu plnění (v Kč včetně DPH) stanovenou ke dni uzavření této Smlouvy.

**Článek VII. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností Smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 1730, odst. 2 občanského zákoníku.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací se vztahuje na Poskytovatele i na všechny třetí osoby, které některá ze Smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
3. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VZP ČR s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat VZP ČR o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo plnění podmínek této Smlouvy.
5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:

a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,

b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,

c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,

d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku. Jedná se zejména o níže uvedené povinnosti VZP ČR, kdy:

a) VZP ČR jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace Smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění této Smlouvy,

b) VZP ČR uveřejní dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu prostřednictvím registru smluv,

c) VZP ČR jako veřejný zadavatel uveřejní tuto Smlouvu, včetně všech jejích případných změn a dodatků na svém profilu zadavatele (srov. čl. VIII., odst. 5.),

d) VZP ČR je povinna předložit potřebné doklady a podklady auditorovi a právnické osobě vykonávající auditorskou činnost.

1. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb. o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dověděly při výkonu své práce, včetně těch, které Uživatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení závazku uvedených v odstavci 8. se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Při porušení závazku uvedeného v odstavci 8. tohoto článku je postupováno podle čl. V., odst. 4. této Smlouvy.

**Článek VIII. Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti smluvních stran uveřejnit dle 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, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Uživatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Uživatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Uživatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.

**Článek IX. Pojištění, ostatní ujednání**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, která může nastat v souvislosti s plněním podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen VZP ČR doložit předložením dokladu o pojištění pro aktuální období, a to do 5 pracovních dnů ode dne, kdy mu bude příslušná písemná výzva VZP ČR doručena např. do jeho datové schránky či jiným způsobem.
2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
3. Součinnost:

a) VZP ČR poskytne Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy. Pokud bude potřeba, aby Poskytovatel plnil své závazky podle této Smlouvy pomocí „on-site“ přístupu do IS VZP ČR, je povinen za tím účelem uzavřít s Uživatelem příslušnou smlouvu o podmínkách takového přístupu.

b) Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout VZP ČR potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
2. Odstoupení od této Smlouvy se řídí ustanovením § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku.
3. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje stav popsaný v článku V. odst. 1. této Smlouvy.

**Článek X. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 11. 2017.
2. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
3. Tato Smlouva může být měněna či doplňována vždy v souladu se ZZVZ, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba v případě:
	* 1. změny osob uvedených v odstavci 4. tohoto článku,
		2. změn identifikačních údajů Smluvních stran (název, sídlo).

V  takových případech postačí pouze prokazatelné písemné oznámení kterékoliv zmocněné osoby jedné Smluvní strany zaslané druhé Smluvní straně.

1. Smluvní strany se dohodly na následujících osobách zmocněných ve věci plnění této Smlouvy
(zmocněné osoby):

a) Za VZP ČR

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

b) Za Poskytovatele:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Komunikace mezi zmocněnými osobami bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její Přílohy:

Příloha č. 1 – Cenová tabulka

Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 3 – Orientační seznam osob Poskytovatele, u nichž bude podle zvláštní smlouvy žádáno o přidělení přístupu vzdáleného i on – site do IS VZP ČR.

Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.

1. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, každé ze smluvních stran přísluší po dvou vyhotoveních.
2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne V Praze  dne

Všeobecná zdravotní pojišťovna Neit Consulting s.r.o.

České republiky

…………………………………… ………………………………….

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. Radek Vojta

ředitel VZP ČR jednatel

**Příloha č. 1 – Cenová tabulka**

|  | **Cena 2017** **za období od 1. 11. 2017 do 31. 10. 2018 v Kč bez DPH**  | **Cena 2018** **za období od 1. 11. 2018 do 31. 10. 2019 v Kč bez DPH** | **Cena 2019** **za období od 1. 11. 2019 do 31. 10. 2020v Kč bez DPH** | **Cena 2020** **za období od 1. 11. 2020 do 31. 10. 2021v Kč bez DPH** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Podpora Oracle Advance Customer Services** | 13 733 691 | 13 733 691 | 13 719 000 | 13 719 000 |
| **Celková cena za období od 1. 11. 2017 do 31. 10. 2021** | 54 905 382,- **Kč bez DPH** |

**Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění**

**Předmětem plnění je poskytování služby Oracle Advanced Customer Services (služba ACS)**

**1. Obsah a rozsah poskytované služby ACS**

Obsahem službyACS bude zejména zajištění nepřetržité komplexní podpory databází a souvisejících použitých technologií společnosti Oracle Corporation (Solution Support Center Connected 24x7) od oddělení Oracle Advanced Customer Support společnosti Oracle Czech (dále též jen „oddělení Oracle Support“ nebo „tým Oracle ACS“ nebo „tým ACS“, apod./).

Tato služba ACS bude mj. zahrnovat činnost pověřeného technického pracovníka (Technical Account Managera), pohotovostní 24 x 7 telefonickou linku pro systémy pokryté v plném režimu, a zajišťovat tak efektivní předcházení problémům, ale i jejich včasné řešení, bude pokrývat oblast výkonnosti, bezpečnosti, dostupnosti, problém managementu i change managementu.

Služba ACS bude Uživateli poskytována v následujícím období:

* 1. 11. 2017 – 31. 10. 2021.

Rozsah služby ACS je stanoven pro celkově 15 databázových instancí typu Oracle Database Enterprise Edition, z toho 5 databázových instancí v plném režimu podpory 24x7 a 2 další klíčové technologie, kterými jsou Oracle Real Application Cluster (RAC) a Oracle Fussion Middleware (FMW) též v plném režimu podpory 24x7, včetně pokročilé databázové podpory (Advanced Database Supportu) a také 80 člověkodní ročně (ManDay) odborných specialistů pro software (Annual Advanced Support Engineer), za účelem poskytování proaktivní asistence při plánování migrací, upgrade a podpory nasazování nových verzí software od společnosti Oracle Corporation.

V rámci podpory při řešení výjimečných situací budou zajištěny následujících standardy a SLA:

* prioritizace servisních požadavků /Service Requestů (SR) v systému My Oracle Support prostřednictvím služby Oracle Priority Support,
* SLA pro dobu odezvy (Response Time) pro SR nejvyšší závažnosti s reakční dobou 1 hodiny globální podpory Oracle od nahlášení problému (dostupnost 24x7),
* přímá spolupráce s analytiky globálního oddělení Oracle Support,
* přímá spolupráce s Bug Detection and Escalation (Tier-1) týmem i přímo s vývojovým oddělením společnosti Oracle,
* zajištění mechanismů pro eskalaci Service Requestů včetně eskalace bugů a zajištění rychlé dodávky patchí,
* zajištění situační asistence pro eskalaci problémů,
* převzetí vlastnictví SR pracovníky ACS v systému My Oracle Support.

Služba ACS je popsána na webové adrese: <https://www.oracle.com/support/advanced-customer-support/support-services.html>.

**2. Komunikace**

Komunikace s týmem řešitelů služby ACS bude probíhat v českém jazyce prostřednictvím e-mailu nebo telefonického spojení mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby ACS uvedenými ve Smlouvě.

Přístup řešitelů z týmu Oracle ACS do produkčního prostředí bude umožněn v souladu s předpisy ICT VZP ČR (uzavření příslušné smlouvy o VPN).

**3. Pravidla pro zasílání servisních požadavků Uživatele a podrobný popis dohodnuté komunikace mezi Poskytovatelem a Uživatelem**:

Servisní požadavky (incidenty) zaznamenané v interním systému VZP ČR (Service Manager) budou klasifikovány Uživatelem stupněm závažnosti (prioritou) 1 až 3. Incidenty s uvedením stupně závažnosti budou předávány týmu ACS z interního systému VZP ČR prostřednictvím e-mail na adresu **VZP\_ACS\_helpdesk@beehiveonline.oracle.com**

Reakční doba pro incidenty kvalifikované stupněm 1 (nejvyšší závažnost) je 1 hodina od nahlášení.

Každý takto předaný incident převede pověřený technický pracovník týmu ACS do systému Globální podpory Oracle Support a do VZP ČR oznámí získané číslo (SR), pod kterým bude veden požadavek v tomto systému.

V systému Oracle Support [**https://support.oracle.com**](https://support.oracle.com) bude možné sledovat průběh řešení každého servisního požadavku (SR) na straně řešitelského týmu ACS.

Doba pro konečné vyřešení incidentu se může lišit v závislosti na řešené problematice.

Kritický incident bude od přijetí požadavku řešen okamžitě, přičemž práce budou probíhat kontinuálně až do jeho vyřešení či do nalezení oboustranně akceptovatelného náhradního řešení.

Vyřešení požadavku oznámí pověřený technický pracovník týmu ACS prostřednictvím e-mail na adresu VZP Help Desk [servicedesk@vzp.cz].

**Příloha č. 3 – Orientační seznam osob Poskytovatele, u nichž bude podle zvláštní smlouvy žádáno o přidělení přístupu vzdáleného i on – site do IS VZP ČR :**

| **Jméno technika** | **Pozice** | **E-mailová adresa** |
| --- | --- | --- |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB Oracle | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB Oracle | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista aplikačních serverů | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB Oracle Specialista aplikačních serverů | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB Oracle | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista aplikačních serverů | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB OracleSpecialista aplikačních serverů | XXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | Specialista DB Oracle | XXXXXXXXXX |