

Smlouva o podpoře elektronického docházkového systému č. 4100041897

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „občanský zákoník“),

(dále jen „Smlouva“)

(Evidenční číslo VZMR: ID 1500177)

Smluvní strany:

1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 000 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR
IČO: 41197518
DIČ: CZ41197518
bankovní spojení: GE Money Bank a.s., pobočka Praha 3, Vinohradská 138
číslo účtu: ██████████
zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění
pozdějších předpisů
(dále jen „Objednatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

2. LENIA spol. s r. o.

se sídlem: Záhořanského 2008/5, 120 00 Praha 2
adresa pro korespondenci: U Hostivařského nádraží 556/12, 102 00 Praha 10
kterou zastupuje: Ing. Ivan Marťák, jednatel společnosti
IČO: 41186176
DIČ: CZ41186176
Bankovní spojení: UniCredit Bank, a.s.
Číslo účtu: ██████████
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2889
(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též „smluvní strany“ nebo jednotlivě „smluvní strana“)

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku veřejné zakázky malého rozsahu „Podpora elektronického docházkového systému“.
2. Účelem této Smlouvy je zajištění aplikační podpory elektronického docházkového systému Objednatele.

3. 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.
4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytnout plnění dle této Smlouvy.

Článek II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout/zajistit pro Objednatele níže uvedenou podporu SW aplikace WAM S/4, jejímž výrobcem je společnost MIKROS,a.s., IČO:25585321, se sídlem Palackého třída 2850/56, Královo Pole, 612 00 Brno, která byla jako součást komplexního řešení elektronického docházkového systému WAM S/4 instalována u Objednatele na základě předchozích uzavřených smluv. Předmětem smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádné splnění předmětu plnění dle Smlouvy sjednanou cenu.
2. Za účelem zajištění podpory elektronického docházkového systému se Poskytovatel zavazuje Objednateli poskytovat tuto podporu SW aplikace WAM S/4 (dále též jen „SW aplikace“):

2.1. Služba hrazená paušálem:

Řešení incidentů, které zahrnuje: odstraňování programových chyb a poskytování součinnosti pro řešení problémů SW aplikace, RMI serveru a součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a SW) na které je aplikace provozována. Podpora bude poskytována v každém kalendářním měsíci, a to po dobu trvání této Smlouvy.

2.2. Služby na vyžádání:

- a) **Konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR** (konzultace a hot-line týkající se provozu aplikace prostřednictvím e-mailové a telefonické komunikace popř. osobní konzultací), a to v předpokládaném rozsahu 30 člověkohodin/rok. Konzultace zahrnují zpracování podkladů souvisejících s provozem a rozvojem SW aplikace dle požadavku VZP ČR (tzn., zahrnuje posouzení požadavku a zpracování návrhu řešení).
 - b) **Provádění požadovaných softwarových úprav (vynucených změn)**, které zahrnují především úpravu funkcionalit dle požadavků VZP ČR, a to v předpokládaném rozsahu 100 člověkohodin/rok.
3. Detailní specifikace předmětu plnění včetně způsobu čerpání jednotlivých člověkohodin pro Konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR (dle čl. II. odst. 2.2. písm. a) této Smlouvy) a pro Provádění požadovaných softwarových úprav - vynucených změn (dle čl. II. odst. 2.2. písm. b) této Smlouvy) je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy s názvem „Podmínky poskytování podpory“ (dále jen „Příloha č. 1“), která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
 4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby dle čl. II. odst. 2.1 a odst. 2.2 této Smlouvy na základě servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby závazně stanoven v čl. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy.

Článek III.

Licenční ujednání

1. Objednatel prohlašuje, že mu bylo z titulu předchozích smluv poskytnuto oprávnění k užití SW aplikace – tj. byla mu poskytnuta licence, a to licence časově neomezená, nevýhradní a v rozsahu pro 5000 uživatelů s umístěním kdekoli v rámci VZP ČR.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout/zajistit pro Objednatele licenci (podlicenci) na nové verze této SW aplikace (upgrade, update a další změny SW), které VZP ČR získá z titulu poskytování

podpory dle této Smlouvy, a to v licenčním rozsahu pro 5000 uživatelů s umístěním kdekoli v rámci VZP ČR.

3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.
4. Licence je poskytována jako trvalá (na dobu trvání majetkových práv autora), nevýhradní, ke způsobu užití dle potřeb VZP ČR a v rozsahu (věcném i množstevním) stanoveném touto Smlouvou.
5. Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.

Článek IV.

Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu v dohodnuté výši a v dohodnutých lhůtách splatnosti.
2. Jednotková cena za předmět plnění dle této Smlouvy činí:
 - a) **Cena za 1 měsíc Služby hrazené paušálem - řešení incidentů** (čl. II. odst. 2.1. této Smlouvy) činí [REDAKCE] bez DPH.
 - b) **Cena za 1 člověkohodinu Služby na vyžádání - konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR** (čl. II. odst. 2.2. písm. a) této Smlouvy) [REDAKCE] bez DPH.
 - c) **Cena za 1 člověkohodinu Služby na vyžádání - provádění požadovaných softwarových úprav** (čl. II. odst. 2.2. písm. b) této Smlouvy) [REDAKCE] bez DPH.
3. Jednotková cena za poskytované 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 části veřejné zakázky.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění po celou dobu trvání této Smlouvy za jednotkovou cenu, která je uvedena v odstavci 2. tohoto článku.
5. K jednotkové ceně bez DPH uvedené v odstavci 2. tohoto článku bude Poskytovatelem účtována DPH v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá poskytovatel.
6. Jednotková cena je stanovena jako cena maximální, nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.

Článek V.

Doba, Místo a způsob plnění, Ostatní ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění řádně a včas.
2. Místem plnění je sídlo Objednatele tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 4/2020, Praha 3.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
4. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce čtyř let, počínaje dnem nabytí její účinnosti.
5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že o každé změně pověřených osob v čl. XI. odst. 7 této Smlouvy nebo jejich kontaktních údajů, se budou do sedmi pracovních dnů navzájem prokazatelně informovat. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba (viz čl. XI. odst. 1 věta druhá).

Článek VI.

Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle článku IV. této Smlouvy za dané zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc, v němž byla podpora poskytována, bude hrazena zpětně na základě faktur vystavených a doručených do sídla VZP ČR, a to níže uvedeným postupem.
2. Poskytovatel se zavazuje ve Výkazu prací, jehož vzor je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy uvést pro každé fakturované zúčtovací období uzavřené incidenty nebo zahájené a neuzavřené incidenty, provedené služby na vyžádání: konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR a softwarové úpravy. Takto vystavený Výkaz prací odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně emailem, a to do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení daného zúčtovacího období.
3. V případě většího rozsahu požadovaných SW úprav (vynucených změn) dle čl. II. odst. 2.2 písm. b) této Smlouvy si Objednatel vyhrazuje právo akceptovat tyto změny podpisem tzv. Akceptačního protokolu. Tuto výhradu uplatní Objednatel při nahlášení servisního požadavku, jehož postup je uveden v čl. 4 bodu 4.3. Přílohy č. 1 této Smlouvy. Takto podepsaný Akceptační protokol bude přílohou Výkazu prací v daném zúčtovacím období, který Poskytovatel odešle Objednateli postupem stanoveným v odst. 2 tohoto článku.
4. Objednatel se po doručení Výkazu prací zavazuje odeslat Poskytovateli pro každé fakturované zúčtovací období tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci úhrady ceny za dané zúčtovací období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz prací bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 10 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu prací.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy až po doručení příslušného Potvrzovacího emailu, kterým bude poskytnutí plnění stvrzeno. Kopie příslušného Výkazu prací, Potvrzovacího emailu, příp. Akceptačního protokolu za dané zúčtovací období, v němž byla podpora poskytována, musí být vždy přílohou vystavené faktury, jinak faktura nezakládá povinnost Objednatele uhradit uvedenou cenu. Poskytovatel je povinen objednateli vždy doručit originál příslušné faktury a jednu kopii.
6. Úhrady budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi smluvními stranami na základě této Smlouvy.
7. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
8. Na veškerých fakturách musí být vždy jako Objednatel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.
9. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury do sídla Objednatele.
10. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.

Článek VII.

Odpovědnost za vady a škodu

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.

2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
3. 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 něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
4. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana (škůdce) zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
5. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá kterákoliv ze smluvních stran za jakoukoli škodu, která druhé smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností stanovených v této Smlouvě.
6. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezproští.
7. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že jí 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 strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
8. Poskytovatel vždy ručí za splnění povinnosti subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal.
9. Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou smluvních stran omezit.

Článek VIII.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupů, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné ve smyslu § 1730 občanského zákoníku.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle této Smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve podle této Smlouvy nebo 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 Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Objednatele 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 obecně závaznými právními předpisy pro nakládání s informacemi chráněnými podle těchto předpisů.
4. 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 Smlouvy,

- c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
 - d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
5. 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 příslušná smluvní strana v souladu s ustanovením § 504 občanského zákoníku označí jako „chráněné informace“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
 6. S odkazem na ustanovení § 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, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí 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 Objednatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Objednatele, třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
 7. Pokud porušením povinností stanovených v tomto článku vznikne některé ze smluvních stran škoda, je příslušná smluvní strana povinna dotčené smluvní straně vzniklou škodu v plném rozsahu nahradit.
 8. Za porušení závazku uvedeného v odst. 6. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Sjednáním smluvní pokuty ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody v plném rozsahu.
 9. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení účinnosti této Smlouvy.

Článek IX.

Zveřejnění Smlouvy, subdodavatelé

1. Poskytovatel si je plně vědom zákonné povinnosti VZP ČR stanovené v § 147a ZVZ uveřejnit na svém profilu zákonem stanovené informace a dokumenty.
2. Profilem VZP ČR je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého VZP ČR, jako veřejný zadavatel dle ZVZ uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že VZP ČR uveřejní v souladu s § 147a ZVZ na profilu:
 - a) tuto Smlouvu (celé znění) včetně všech jejích příloh, případných změn a dodatků,
 - b) výši celkové skutečně uhrazené ceny za plnění předmětné veřejné zakázky.

Článek X.

Sankční ujednání

1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služeb“, jak jsou stanovené v čl. 3 bodu 3.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy pro „Řešení incidentů“ a pro „Konzultační služby“, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.
 - a) **Nedodržení doby odezvy pro „Řešení incidentů“ a pro „Konzultační služby“:**
 - Priorita 1 (Prio 1) - 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
 - Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 300,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.
 - b) **Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:**
 - Priorita 1 (Prio 1) – 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;

- Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) - 1000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.

Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na plnou náhradu škody, vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případech výslovně stanovených touto Smlouvou, v takových případech postačí pouze prokazatelné písemné oznámení zaslané druhé smluvní straně.
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu ukončit písemnou dohodou nebo mohou smlouvu písemně vypovědět.
3. V případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého. V případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní lhůta 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
4. Kterákoliv ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje:
 - a) nezahájení poskytování služeb (tj. neřešení Objednatelem nahlášených servisních požadavků postupem dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) do 30 dnů od podpisu této Smlouvy,
 - b) neposkytnutí Objednatelem požadované služby po dobu delší než 30 po sobě jdoucích kalendářních dnů; požadovanou službou se rozumí každý servisní požadavek.
6. Předčasným ukončením této Smlouvy není dotčena platnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro smluvní strany závazná i po skončení této Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, povinnosti mlčenlivosti, řešení sporů, apod.).
7. Pověřenými osobami, tj. osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků smluvních stran dle této Smlouvy jsou:

za Objednatele:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

za Poskytovatele:

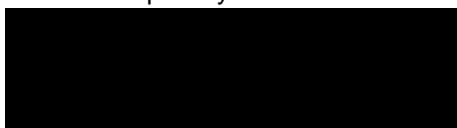
- [REDACTED]
- [REDACTED]

V případě změn pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů, postačí pouze písemné oznámení jedné smluvní strany prokazatelně zasláné druhé smluvní straně (viz odst. 1 věta druhá tohoto článku).

8. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
9. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
10. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
11. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po dvou stejnopisech.
12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Podmínky poskytování podpory
 - b) Příloha č. 2 – Vzor Výkazu prací
13. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
14. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem a autentičností jednotlivých ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh stvrzují svým podpisem.

V Praze dne 26. 1. 2016

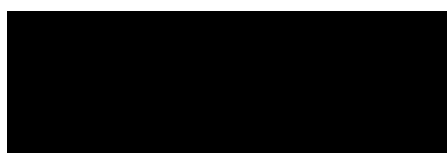
Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky



Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel VZP ČR

V Praze dne: 11. 1. 2016

LENIA spol. s r.o.



Ing. Ivan Marťák
jednatel společnosti

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování podpory

1. Podrobná specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

1.1. Zadavatel požaduje poskytování podpory pro **Aplikaci WAM S/4**, která poskytuje následující aplikační funkcionality:

- Editace dat dle přiřazených rolí (čtenář, manager, personalista, personalista – administrátor, spojovatelka)
- Dodržení bezpečnostní politiky tvorby hesel (generování prvotního hesla pro přihlášení a automatické vynucení změny na silné heslo)
- Automatické vazby nadřizený/podřizený
- Automatické přiřazení zaměstnance do skupin systemizace
- Vytvoření hierarchie pracovišť dle systemizace
- Automatické doplnění ukončení pracovního poměru
- Vytváření denních modelů pevné a pružné pracovní doby
- Sledování aktuální přítomnosti/nepřítomnosti dle příslušné Regionální pobočky a dle přiřazeného snímače
- Vytváření týdenních a měsíčních modelů
- Vytváření výjimek pracovní doby mimo harmonogram
- Automatické doplňování pracovní doby dle přiřazeného modelu v případě nepřítomnosti typu lékař, doprovod k lékaři, nemoc, služební cesta, služební pochůzka a další vytypované nepřítomnosti na pracovišti
- Automatické doplnění modelu pracovní doby při povolené práci z domova
- Automatické hlídání dodržení přestávky mezi směnami a hlídání nepřetržitého odpočinku v týdnu
- Odečet přestávky na jídlo a oddech s akceptací jednotlivých úseků odpracované doby
- Přenos schválených e-žádanek o dovolenou, všechny druhy sociálního volna a zdravotního volna z Personálního informačního systému do budoucího štipnutí v docházce s následným promítnutím do dat zpracovávaného měsíce s vazbou na kolizní akce v budoucím štipnutí
- Možnost u vytypovaných akcí ruční povolení pro zápis do budoucího štipnutí
- Evidence přesčasové práce a pracovní pohotovosti
- Sledování salda přesčasů, proplácení přesčasů, čerpání náhradního volna
- Automatické proplácení přesčasové práce v případě nevyčerpání dle Zákoníku práce
- Evidence práce v sobotu a v neděli, ve svátek, v noci
- Výpočet nároku na stravenku dle pravidel Kolektivní smlouvy VZP ČR s možností ručního odebrání stravenky
- Vytvoření objednávek pro dodavatele stravenek Sodexo v návaznosti na lokality pro doručení stravenek
- Přenos vytypovaných dat do mezd Personálního informačního systému uzamčení zpracovaného a do mezd přeneseného měsíce pro editaci
- Vytvoření sestav dle zvolených skupin
- Tiskové reporty - Evidence docházky za označenou skupinu, Evidence stravenek (počet kusů, srážka za zaměstnance s přenosem do mezd, příspěvek zaměstnavatele z provozního fondu a sociálního fondu), Evidence přesčasové práce, Výkaz hodin pohotovosti, Evidence čerpání/proplácení přesčasové práce, Měsíční přehled, Souhrnný výkaz s možností vlastního nastavení sledovaných akcí.
- Výstupy dle dat štipnutí, dle dat hodnot za různá období
- Export výstupních sestav dle volby do formátu pdf, xls, csv, možnost tisku a přímého odeslání do e-mailu

- Změny období pro sledování dat uzavřených měsíců s možností volby období: aktuální rok -1. Starší data jsou uložena v archivu docházky s možností okamžitého vyvolání.
- Podpora RMI serveru (Remote method invocation) - aplikace WAM S/4 používá pro komunikaci s docházkovými terminály metodu vzdáleného volání. Tato metoda umožňuje volat z jednoho virtuálního stroje objekty jiného stroje. Aplikace volá utilitu RMI server běžící na virtuálním stroji s OS Windows 7. K tomuto serveru jsou síťově připojeny snímače typu NetBox 90 od firmy Duha Systém. Komunikace se snímači probíhá přes utilitu HW Server od firmy Duha Systém. Využíván je protokol TCP/IP nad kterým běží Internet protokol.

2. Rozsah poskytovaných služeb:

2.1. Služba hrazená paušálem:

řešení incidentů - odstraňování programových chyb a poskytování součinnosti pro řešení problémů aplikace WAM S/4 a RMI serveru a součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a SW) na které je aplikace provozována.

Čerpání této služby bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v čl. 4 bod 4.1. této Přílohy.

Podpora bude poskytována po dobu účinnosti Smlouvy, a to v každém zúčtovacím období, kterým je kalendářní měsíc. Poskytovatel uvede vždy v příslušném měsíčním Výkazu prací, který odsouhlasí VZP ČR (oprávnění zástupci) paušální cenu za tuto službu a rozsah služeb.

2.2. Služby na vyžádání:

- a) konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR** (konzultace a hot-line týkající se provozu aplikace WAM S/4, prostřednictvím e-mailové a telefonické komunikace popř. osobních konzultací) v předpokládaném rozsahu 30 člověkohodin/rok. Konzultace zahrnují zpracování podkladů souvisejících s provozem a rozvojem aplikace WAM S/4 dle požadavku VZP ČR (zahrnuje posouzení požadavku, zpracování návrhu řešení).

Čerpání této služby bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v čl. 4 bod 4.2. této Přílohy.

Člověkohodinou se rozumí 60 člověkominut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují po 15 minutách (i započatých). Rozsah čerpání člověkohodin v zúčtovacím období, kterým je kalendářní měsíc, v němž byla podpora poskytována, bude vždy uveden v příslušném měsíčním Výkazu prací, který vyhotoví Poskytovatel a odsouhlasí VZP ČR (oprávnění zástupci) tzv. Potvrzovacím emailem.

- b) provádění požadovaných softwarových úprav (vynucených změn),** které zahrnují především úpravy funkcionalit dle požadavků VZP ČR a to v předpokládaném rozsahu 100 člověkohodin/rok.

Čerpání těchto služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v čl. 4 bod 4.3. této Přílohy.

Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují po celých člověkohodinách (i započatých). Rozsah čerpání člověkohodin v zúčtovacím období, kterým je kalendářní měsíc, v němž byla podpora poskytována, bude vždy uveden v příslušném měsíčním Výkazu prací, který vyhotoví Poskytovatel a odsouhlasí VZP ČR (oprávnění zástupci) tzv. Potvrzovacím emailem.

V případě většího rozsahu požadovaných SW úprav (vynucených změn) si Objednatel vyhrazuje právo akceptovat tyto změny podpisem tzv. Akceptačního protokolu. Tuto výhradu uplatní Objednatel při nahlášení servisního požadavku. Takto podepsaný Akceptační protokol bude přílohou Výkazu prací v daném zúčtovacím období a faktury v daném zúčtovacím období.

3. Časové vymezení pro Službu hrazenou paušálem – řešení incidentů (viz čl. 2 bod 2.1. této Přílohy) a pro Službu na vyžádání – konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR (viz čl. 2 bod 2.2. písm. a) této Přílohy):

3.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat tyto služby v pracovních dnech v době od 7:00h. do 17:00h, a to dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v následující tabulce. Kód priority určuje vždy Objednatel, pokud není oprávněnými osobami prokazatelně ad hoc dohodnuto jinak.

Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií):

Kód priority	Popis
Priorita 1 (Prio 1)	Havarijní stav. Jsou ovlivněny životně důležité systémy. Neexistuje náhradní řešení.
Priorita 2 (Prio 2)	Vážný stav. Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc.
Priorita 3 (Prio 3)	Běžný stav. Nízký vliv na klienta, žádné omezení v každodenní práci zaměstnanců, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce.

Cílové parametry služeb:

Proces	Parametr	Administrace a řešení incidentu
Řešení incidentů	Doba odezvy	Prio 1 < 4 hod Prio 2 < 8 hod Prio 3 < 8 hod
	Doba pro vyřešení	Prio 1 < 24 hod Prio 2 < 5 pracovních dnů Prio 3 < 20 pracovních dnů
Konzultační služby	Doba odezvy	Prio 1 < 4 hod Prio 2 < 8 hod Prio 3 < 8 hod
	Doba pro vyřešení	Prio 1 < best effort Prio 2 < best effort Prio 3 < best effort

3.2. Uvedené činnosti budou poskytovány:

- a. vzdáleným připojením k serveru, na němž jsou instalovány aplikace za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup,
- b. telefonickou konzultací,

- c. v naléhavých případech osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle objednatele, nebo po vzájemné dohodě v lokalitě určené v rámci VZP ČR,
- d. Oprávněná osoba Objednatele, může v případě potřeby dobu pro vyřešení požadavku prodloužit, a to i opakovaně. V takovém případě je dobou pro vyřešení požadavku doba prodloužená oprávněnou osobou Objednatele. Za vyřešení incidentu ve lhůtě se považuje i snížení stupně Priority.

4. Komunikace smluvních stran

Standardní komunikace s Objednatelem bude probíhat přes Service Desk VZP ČR, a to výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít emailové komunikace.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (telefon: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]) na Servisní dispečink Poskytovatele: telefon: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

4.1. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory aplikace WAM S/4 v rámci služby hrazené paušálem (řešení incidentů)** bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a. Zadání servisního požadavku (dále jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) vč. uvedení kódu priority - (zaslání MAILU Poskytovateli);
- b. Potvrzení přijetí servisního požadavku Poskytovatelem - (reakce - zaslání MAILU do VZP ČR);
- c. V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem VZP ČR, odůvodněné odmítnutí; Poskytovatelem - (zaslání MAILU do VZP ČR);
- d. Dohoda o termínu - vyřešení servisního požadavku (viz čl. 3 odst. 3.2. písm. d) této Přílohy);
- e. Případný dotaz VZP ČR na stav řešení servisního požadavku - (zaslání MAILU Poskytovateli); Poskytovatel odpoví nestrukturovaným emailem na MAIL do VZP ČR;
- f. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem - (zaslání MAILU do VZP ČR). Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání informace do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku. Za vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí snížení stupně priority. Pokud se ukáže, že řešení není správné a SP bude vrácen Poskytovateli, doby řešení se budou počítat.

VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mailem) na stav servisního požadavku, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným emailem.

4.2. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory aplikace WAM S/4 v rámci služby na vyžádání – konzultační služby pro zvolené zástupce VZP ČR** bude formou telefonických nebo emailových konzultací (popř. osobních konzultací, a to dle domluvy oprávněných osob obou smluvních stran).

4.3. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory aplikace WAM S/4 v rámci služby na vyžádání - provádění požadovaných softwarových úprav (vynucených změn)** bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a. Zadání servisního požadavku (dále jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - (zaslání MAILU Poskytovateli);
- b. V případě většího rozsahu požadované SW úpravy (vynucené změny) dle čl. II. odst. 2.2 písm. b) této Smlouvy, bude součástí SP sdělení Objednatele, že se jedná o úpravu (vynucenou změnu) většího rozsahu s akceptací řešení formou Akceptačního protokolu (viz čl. VI. odst. 3 Smlouvy);

- c. Potvrzení přijetí SP Poskytovatelem - (reakce - zaslání MAILU do VZP ČR včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládanou maximální cenou)
- d. Akceptace návrhu, časového rámce a maximální ceny SP Objednatelem - (zaslání MAILU Poskytovateli),
- e. Vyřešení SP Poskytovatelem včetně upřesnění ceny, předání příslušné dokumentace. (zaslání MAILU do VZP ČR). Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání informace do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku (pokud není stanoveno jinak).
- f. Akceptace řešení SP (zaslání MAILU Poskytovateli), kterým je příslušný SP považován za řádně akceptovaný a provedený, s výjimkou úprav (vynucených změn) většího rozsahu, k jejichž akceptaci dojde podpisem Akceptačního protokolu.

5. Objednatel bude Poskytovateli i zajišťovat následující potřebnou součinnost:

- a. Na vyžádání zajistit zpřístupnění aplikace WAM S/4 poskytovateli formou vzdáleného připojení. Do doby řešení není započítáván čas čekání na tuto součinnost objednatele, dle pravidel VZP ČR definovaných pro VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).
- b. Ve svých požadavcích poskytovat poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele.
- c. Při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci objednatele v běžné pracovní době zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti.
- d. Pravidelně zálohovat data a konfiguraci aplikace WAM S/4.

