

Servisní smlouva o poskytování služeb - servis Evocat Lite RBP

č. 20251120001

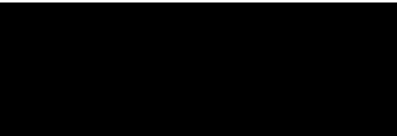
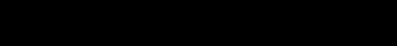
Smluvní strany

Objednatel:

Název: **RBP, zdravotní pojišťovna**
Adresa: Michálkovická 967/108, 710 00 Slezská Ostrava,
Zastoupena: Ing. Antonínem Klimšou, MBA, výkonným ředitelem
IČO: 476 73 036
DIČ: CZ47673036
Kontaktní osoba: 
E-mail:, Telefon: 

dále jen "Objednatel"

Dodavatel:

Název: **Railsformers s.r.o.**
Adresa: Vřesinská 2371/33, 708 00 Ostrava-Poruba
Zastoupena: 
IČO: 24704440
DIČ: CZ24704440
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Kontaktní os.: 
E-mail, telefon: 

dále jen "Dodavatel"

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb spočívajících v servisní podpoře, dohledu, údržbě a rozvoji (upgrade) rezervačního systému EvoCat, včetně zajištění aktualizací operačního systému na zařízeních umístěných na pobočkách. Rozsah těchto služeb je stanoven v tabulce uvedené v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 1.2. Správou systému se rozumí zajištění pravidelných optimalizací systému, zajištění bezpečnostních aktualizací a plynulého provozu systému, odstranění chyb které mají vliv na správnou funkci a provoz systému.

2. Cena, způsob úhrady

- 2.1. Cena za jednotlivé dílčí služby související se správou softwaru a hardwaru je součástí tabulky v Příloze č. 1. Dodavatel se zavazuje, že v případě potřeby provedení nutných či doporučených aktualizací neprodleně informuje Objednatele a navrhne konkrétní řešení včetně příslušné cenové kalkulace.
- 2.2. Vícepráce budou prováděny pouze po schválení Objednatelem. Po dokončení realizace víceprací budou zahrnuty do měsíční fakturace za daný měsíc, ve kterém byly práce provedeny.
- 2.3. Vícepráce nad rámec správy systému budou účtovány podle platného ceníku služeb Dodavatele, který je součástí přílohy č.2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.4. Realizace plateb za správu, provoz a zabezpečení infrastruktury je prováděna vždy každý měsíc dopředu za nadcházející období.
- 2.5. Jakékoliv požadavky na rozvoj či úpravu předmětu smlouvy budou prováděny po schválení Objednatelem. Po dokončení realizace požadavků budou zahrnuty tyto úpravy do měsíční fakturace za daný měsíc, ve kterém byly práce provedeny. Cenové sazby za tyto služby jsou součástí Přílohy č. 2 této smlouvy.
 - 2.5.1. Dodavatel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy evidovat všechny ohlášené požadavky Objednatele a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých požadavků v rámci interního systému projektového řízení.
 - 2.5.2. Nejmenší účtovatelnou jednotkou dle této smlouvy je jedna půlhodina skutečně strávená na plnění předmětu této smlouvy.

- 2.6. Odměna za plnění předmětu této smlouvy poskytovaná Dodavatelem bude vypočtena na základě smluvními stranami předem odsouhlaseného přehledu plnění a člověkohodin dle platného ceníku viz Příloha č. 2.
- 2.7. Ceník služeb Objednatele se může změnit s ohledem na inflační doložku či jiné externí nebo interní faktory. V takovém případě Dodavatele dopředně informuje Objednatele o plánovaných změnách písemně v rámci systému projektového řízení nebo emailem.
- 2.8. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura, které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Fakturace za plnění předmětu smlouvy bude probíhat měsíčně s DÚZP k poslednímu dni k danému kalendářnímu měsíci. Faktura bude vystavena do pěti (5) dnů po odsouhlasení přehledu poskytnutého plnění, ve výši skutečně poskytnutého a odsouhlaseného plnění.
- 2.9. Fakturace služeb bude prováděna 1x měsíčně s DÚZP k poslednímu dni k danému kalendářnímu měsíci.
- 2.10. Splatnost faktur je 14 dní.
- 2.11. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

3. Způsob a provádění poskytování služeb

- 3.1. Dodavatel je v oboru informačních technologií odborníkem ve smyslu občanského zákoníku a prohlašuje, že je způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy, má veškeré dostupné požadované znalosti a nejnovější relevantní zkušenosti v oblasti ICT technologií pro oblast projektování informačních systémů a technik požadovaných pro provedení takových plnění. Dále Dodavatel prohlašuje, že je připraven plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy a realizovat předmět této smlouvy v souladu s principy „best practices“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na optimalizaci nákladů Objednatele. Dodavatel je povinen bezodkladně upozornit Objednatele na případnou nevhodnost realizace vyžadovaných plnění a navrhnout adekvátní řešení.
- 3.2. Dodavatel o všech skutečnostech rozhodných pro realizaci díla průběžně informuje Objednatele, a to zpravidla elektronickou formou pomocí interního systému projektového řízení.
- 3.3. Dodavatel s Objednatelem vždy projedná požadavky Objednatele doplňující či měnící původní specifikaci služeb. Tyto požadavky budou Dodavateli vždy zasílány písemně, přednostně elektronicky prostřednictvím interního systému projektového řízení.

- 3.4. Objednatel se zavazuje poskytovat dodavateli veškerou potřebnou součinnost při plnění předmětu této smlouvy a vynaložit přiměřenou péči a pozornost, aby součinnost byla Dodavateli poskytnuta včas. V případě, že Objednatel nevyvine požadovanou součinnost, může Dodavatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. V případě neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele je Dodavatel oprávněn fakturovat i takto rozpracovanou realizaci za uplynulé období.
- 3.5. Dodavatel Objednatele upozorní na případnou nevhodnost pokynů nebo podkladů Objednatele.
- 3.6. Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (vad) souvisejících s provozem softwarového řešení:
- 3.6.1.1.1. **Kritická vada (A)** - závada ovlivňuje funkčnost celého systému, není možné jej provozovat či užívat, nebo chyby výrazně ovlivňující chod dalších součástí softwaru,
 - 3.6.1.1.2. **Vada (B)** - omezení v použitelnosti určité funkce nebo chyba, která nemá vliv na ostatní části softwaru. Jedná se zejména o chyby, které narušují, avšak neznemožňují využití softwaru, blokují dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické, působí dílčí chybu nebo nepohodlí, vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy,
 - 3.6.1.1.3. **Požadavek (C)** - dotaz k programovému vybavení, požadavek na provedení změn v datové základně, rozvojový požadavek, konzultace a jiné.
- 3.7. Reakční doba a doba podpory je stanovena následovně:
- 3.7.1. Hlášení a odbavování požadavků, vad a chyb písemně v rámci interního systému projektového řízení probíhá v **pracovní dny od 8:00 do 16:00**.
 - 3.7.2. Reakční doba pro zpracování v době určené pro odbavování:
 - 3.7.2.1. **Kritická vada (A)** - do 2 pracovních dnů od nahlášení
 - 3.7.2.2. **Vada (B)** - do 4 pracovních dnů od nahlášení
 - 3.7.2.3. **Požadavek (C)** - do 7 pracovních dnů od nahlášení případně dle domluvy Objednatele s Dodavatelem dle náročnosti implementace a rozvoje dané části systému.
- 3.8. Dodavatel je v případě neuhrazených závazků z tohoto smluvního vztahu oprávněn omezit či přerušit poskytování jakýchkoliv služeb do úplného uhrazení částek, a to včetně služeb poskytovaných Objednateli na základě jiných smluvních vztahů.

4. Doba plnění smlouvy, výpověď

- 4.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1. 1. 2026 do 31. 12. 2027. Po tuto dobu je poskytovatel povinen zajišťovat servis dle této smlouvy
- 4.2. Smlouvu je možné vypovědět kdykoliv písemně. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce, lhůta začíná běžet od 1. dne následujícího měsíce po obdržení výpovědi.
- 4.3. Minimální doba poskytování služeb činí 3 kalendářní měsíce ode dne zahájení.

5. Odpovědnost za škodu

- 5.1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody nebo k jejímu maximálnímu možnému zmírnění.
- 5.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků podle této smlouvy druhou smluvní stranou. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním závazků podle této smlouvy, pokud byly způsobeny „vyšší mocí“. Vyšší mocí se podle této smlouvy rozumí zejména válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie. Za vyšší moc se považuje také okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění Dodavatele, o kterém Objednatel nepochybně věděl a Dodavatele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není Dodavateli známa.
- 5.3. Nahrazuje se skutečná škoda. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu skutečné škody v plné výši. Náhrada škody se platí v českých korunách.

6. Práva z vadného plnění

- 6.1. Dodavatelem poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá účelu této smlouvy a požadavkům uvedeným v této smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahujících se k jejich provedení. Za vadu se dle této smlouvy považuje vada zjevná, skrytá i právní.
- 6.2. Za vadu se nepovažuje požadavek, který nebyl specifikován. Objednatel je odpovědný za plnou specifikaci všech požadavků.

- 6.3. Objednatel se zavazuje veškeré zjištěné vady nahlásit prostřednictvím interního systému projektového řízení Dodavateli ihned po jejich zjištění. Objednatel se zavazuje vyvinout veškerou potřebnou součinnost při odstraňování vad a spolupracovat s Dodavatelem na detailním a podrobném popisu požadavku k odstranění vady tak, aby bylo možné určit její příčinu.

7. Sankční ujednání

- 7.1. V případě prokazatelného nesplnění časových parametrů stanovených v článku 3 odst. 3.7.2 této smlouvy ze strany Dodavatele je Dodavatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši stanovené níže za každý i započatý den prodlení:
- 7.1.1. A kritická vada.....1.000,- Kč bez DPH,
- 7.1.2. B závažná vada.....800,- Kč bez DPH,
- 7.2. Doplnění požadavku rozšiřuje původní odhad i termín původní realizace. Čekání na součinnost Objednatele či jeho partnerů prodlužuje termín realizace bez sankcí.
- 7.3. V případě porušení povinností stanovených v článku 8 odst. 8.1 této smlouvy je stanovena smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč za každý zjištěný případ.
- 7.4. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými touto smlouvou ze strany Objednatele je Objednatel povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení Objednatele splněním tohoto závazku.
- 7.5. Za každý den prodlení s úhradou jakékoliv peněžitě částky je smluvní strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po smluvní straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.
- 7.6. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánikem závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
- 7.7. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy vyšší moci.

8. Ochrana informací

- 8.1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti. Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně, software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.

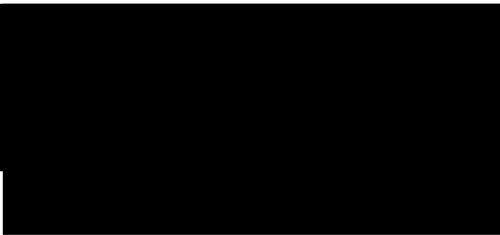
9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se vzájemné vztahy smluvních stran dle občanského zákoníku ČR a předpisy souvisejícími.
- 9.2. Smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma stranami.
- 9.3. Nicotnost, neplatnost či neproveditelnost některého ustanovení této smlouvy nemá vliv na účinnost smlouvy. Na místo nicotného, neplatného nebo neproveditelného ustanovení se smluvní strany zavazují přijmout takové, které bude nejvíce odpovídat účelu dosavadních ustanovení.
- 9.4. Dodavatel je oprávněn jednostranně měnit ustanovení této Smlouvy, a to výhradně z těchto důvodů:
- 9.4.1. V důsledku změn právních předpisů nebo opatření vydaných orgánem veřejné správy, které by činily některé ustanovení Smlouvy protiprávní
 - 9.4.2. V důsledku změny registrátora doménových jmen
 - 9.4.3. Právním předpisem nebo opatřením orgánu veřejné správy budou omezena některá dispoziční práva Objednatele k pronajatému a zaplacenému doménovému jménu
 - 9.4.4. Dodavatel začne používat jiný serverový operační systém nebo jiný hardware
 - 9.4.5. Objednatel bude nadměrně zatěžovat server
 - 9.4.6. Objednatel bude poskytovat nelegální kopie audio, video či jiného záznamu

- 9.4.7. Objednatel bude zveřejňovat informace v rozporu s právními předpisy ČR
- 9.5. Požadavky Objednatele, jakož i návrhy Dodavatele, jakož i další vzájemnou komunikaci technického rázu, povedou spolu smluvní strany buď prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím plánovacího projektového systému Redmine.com (redmine.railsformers.com). Za tím účelem Dodavatel umožní Objednateli přístup do systému a poskytne mu přístupové údaje. V případě komunikace prostřednictvím elektronické pošty, probíhá komunikace s využitím e-mailů kontaktních osob, uvedených výše v této Smlouvě při označení smluvních stran. V případě současného výpadku obou uvedených komunikačních kanálů jednají spolu smluvní strany ve věcech technických písemně, event. ústně – to však s písemným záznamem obsahu jednání. Případnou budoucí specifikaci dalších domén Objednatele určených ke správě Dodavatelem ve smyslu této Smlouvy, je však nutno učinit písemným dodatkem k této Smlouvě. Dodavatel nenese jakoukoliv odpovědnost smluvní či jinou v případě nereflektování požadavků Objednatele, jež nebyly komunikovány způsobem výše v tomto bodě Smlouvy dohodnutým.
- 9.6. Dodavatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 9.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá strana obdrží po jednom výtisku s platností originálu.
- 9.8. Tato Smlouva vyjadřuje svobodnou, pravou a vážným způsobem projevenou vůli smluvních stran, nebyla uzavřena v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek, což smluvní strany stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 9.9. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č.1 a Příloha č.2.

V Ostravě, dne

V Ostravě, dne


Ing. Antonín Klimša, MBA, výkonný ředitel
RBP, zdravotní pojišťovna
Railsformers s.r.o.

Příloha č. 1

Ceník poskytovaných služeb

Servisní podpora a dohled	Cena v Kč bez DPH
Servisní podpora poboček Kroměříž, Ředitelství, Nová Karolína od 01/2026	1.500,-/pobočka/měsíc
Servisní podpora pobočky Karviná od 03/2026	1.500,- /pobočka/měsíc

Příloha č. 2

Položkový ceník produktů a služeb

Udržitelnost a upgrade*

Služba/produkt	Cena v Kč bez DPH
Komponenty Stack (heroku-24) + ruby (3.4) + NodeJS (v24) + React (18) na verze Stacku komponent (heroku-26) + ruby (4) + NodeJS (v28) + React (20)	74.880,-
OS Debian 13 na verzi OS Debian 14 (webová aplikace)	4.680,-
DB PostgreSQL 18 na verzi DB PostgreSQL 18	9.360,-
Redis 8 na verzi Redis 9	4.680,-

*Uvedené cílové verze systémů (zejména u položek upgrade komponent Stack, OS, databází a dalších technologií) jsou pouze orientačním odhadem, vycházejícím z aktuálně dostupných vývojových plánů dodavatelů těchto technologií a předpokládaného harmonogramu vydávání nových verzí (k referenčnímu datu Q4/2027). Skutečné finální verze systémů, které budou v budoucnu vydány a vyžadovat upgrade, se však mohou od uvedených odhadů lišit. Ceny za upgrade jednotlivých komponent tak budou v případě potřeby aktualizovány a upřesněny dle konkrétní situace a požadavků v době realizace upgradu

Aktualizace operačního systému na zařízeních na pobočkách*

Služba/produkt	Cena v Kč bez DPH
Povýšení OS Debian 12 na verzi OS Debian 13 na straně jednotlivých zařízení Evocat Lite na pobočkách (Kroměříž, Ředitelství, Nová Karolína, Karviná)	50.800,-

*Uvedená cílová verze operačního systému (Debian 13) vychází z aktuálně dostupného plánu vydávání nových verzí Debianu a z předpokladu, že v době konce LTS podpory Debianu 12 bude tato verze stabilní a vhodná pro nasazení. Skutečná verze operačního systému doporučená k upgradu v roce 2028 se však může lišit v závislosti na vývoji produktu. Finální rozsah prací a cenová kalkulace budou v případě potřeby upřesněny dle aktuální situace v době realizace upgradu.

Sazby vývoje

Služba/produkt	Ceníková cena
Vývojář - Ruby on Rails/React	1.900 Kč/h
Vývojář - PHP	1.700 Kč/h
Vývojář - mobilní vývoj (Android, iOS)	1.700 Kč/h
Správce sítí, DevOps	1.700 Kč/h
SW architekt, analytik	1.900 Kč/h
Vývojář front-end	1.600 Kč/h
Technická podpora L2	od 750 Kč/h
Konzultant, školitel, metodik	1.600 Kč/h

Sazby SEO

Služba/produkt	Ceníková cena
SEO specialista	1.900 Kč/h
SEO Audit - jednorázový	4.700 Kč
SEO Audit - pravidelný	3.800 Kč/měsíc

Sazby grafických a UX/UI prací

Služba/produkt	Ceníková cena
Digitální design a webdesign	1.600 Kč/h
Logo a vizuální identita	1.900 Kč/h
Polygrafické práce	1.600 Kč/h
UX/UI Analytik	1.900 Kč/h
Kompletní grafický manuál	od 38.000 Kč

Hostingové služby a správa domén

Služba/produkt	Ceníková cena
Registrace .cz domény (1 rok)	450 Kč/rok
Registrace dalších domén .com, .eu, .sk apod.	od 350 Kč/rok

Webhosting - sdílený	od 320 Kč/měsíc
Serverhosting, VPS hosting (dle typu)	od 5.000 Kč/měsíc
Správa a monitoring serveru, VPS	od 2.000 Kč/měsíc
Audit bezpečnosti IT infrastruktury (jednorázový)	od 9.500 Kč
Audit bezpečnosti IT infrastruktury (měsíční)	od 4.000 Kč/měsíc

Doplňkové informace k ceníku

U hodinových sazeb účtováno vždy po 0,5 h, minimální hodnota 0,5 h. V případě požadavku na práce prováděné mimo pracovní dobu 8:00 - 16:00 v pracovní dny nebo přednostní řešení požadavku (a po odsouhlasení termínu a možné kapacity), je účtován příplatek ve výši 50 % z ceníkové ceny.

Veškeré ceny uvedeny v Kč bez DPH dle platné legislativy, k 1. 1. 2026 ve výši 21 %.

Fakturace produktů a služeb je prováděna vždy dle platné smlouvy s klientem, standardně jsou hostingové služby a služby domén fakturovány 1 měsíc dopředu, ostatní služby vždy v čase předání, případně sumárně za předchozí kalendářní měsíc.