

Smlouva o podpoře a rozvoji systému VITAKARTA ONLINE

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4

zástupce: Ing. Ladislav Friedrich, CSc. – generální ředitel

IČO: 47114321

DIČ: CZ47114321

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

Dále jako „Objednatel“

a

Jméno Zhotovitele	STYRAX, a.s.
se sídlem:	Praha 4, Zelený pruh 95/97, PSČ 140 00
zástupce:	Ing. Petr Ulč – předseda představenstva
IČO:	274 16 712
DIČ:	CZ27416712
zapsaná v	obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10465
je plátcem DPH	

Dále jako „Zhotovitel“

v návaznosti na zadávací řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,
uzavírají tuto Smlouvu:

I. Předmět smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je provádění technické podpory informačního systému **VITAKARTA ONLINE**, přičemž cílem této podpory je vždy hospodárné, efektivní a účelné plnění zákonných a smluvních povinností Objednatele, jakož i zajištění kvalitních, moderních a dynamických služeb pro klienty Objednatele a jeho partnerů. Specifikace Software, k němuž jsou služby poskytovány, je rámcově uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- Technická podpora zahrnuje:**
 - Servisní podporu** (označovanou též jako SLA) a
 - Podporu VITAKARTY ONLINE**, která dále obsahuje:
 - Údržbu** (ve formě **Operativních požadavků**)
 - Rozvoj** (nazývaný též **Vývoj**)
- Rozsah technické podpory je definován dále v této Smlouvě. Zhotovitel do nabytí účinnosti této Smlouvy zpracuje Katalogové listy jednotlivých provozních služeb. Vzor Katalogového listu je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.
- Přírozenou součástí technické podpory je komplexní zajištění všech úkonů při změně subjektu provádějícího technickou podporu, a to jak na začátku, tak na konci účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel poskytne v rámci Servisní podpory Objednateli plnou podporu při skončení této

OZ

zvýrazněna
validovat s

Pokud se
skutečno:
intervale

V souča
"Chroni
obstruk
dolních
sám.

Novir

aved

Do t

výkc

Krit

zjiš

Zp

ct

z

1

Smlouvy a změně dodavatele technické podpory nebo při změně informačních Objednatele.

5. Údržba a Rozvoj zahrnuje zejména vytvoření (dokončení) díla, jeho předání Objednateli, implementaci, systémovou integraci a poskytování souvisejících služeb. Požadavky na vytvoření díla jsou uvedeny v technické a funkční specifikaci tvořící nedílnou součást zadání jednotlivých plnění. Dílem se rozumí jakýkoli výstup Zhotovitele související s plněním předmětu této Smlouvy, ať už jde o část nebo součást VITAKARTY ONLINE, či o samostatnou věc, nebo také o jejich změnu či úpravu.
6. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, zadávací dokumentaci a nabídku, na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele provádět technickou podporu a Objednatel se zavazuje bezvadně služby a další plnění přebírat a platit za ně Zhotoviteli sjednanou cenu.
7. Zhotovitel provádí technickou podporu tak, aby nejméně po celou dobu trvání této smlouvy umožňovala efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s účinnými právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky, všemi smluvními závazky a cíli Objednatele.
8. Rozsah oprávnění k výkonu práva zejména duševního a průmyslového vlastnictví sjednávají strany samostatnou licenční smlouvou.
9. Ochrana informací je řešena samostatnou Dohodou o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích.
10. Význam pojmů psaných s velkým počátečním písmenem je pro účely spolupráce na základě této Smlouvy uveden při prvním použití pojmu nebo v příloženém Přehledu pojmů.

II. Cena

1. Cena za plnění podle této Smlouvy, vč. podrobné cenové kalkulace, jednotkových cen a parametrů je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.
2. Cena za služby Servisní podpora a Údržba (Operativní požadavky), se hradí jako:
 - a) Paušální platba za Servisní podporu za celé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
 - b) Zálohová a zúčtovatelná platba za služby Údržby (Operativní požadavky) za každé celé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
3. Za období ode dne účinnosti této Smlouvy do konce téhož kalendářního roku bude za plnění uvedené v odst. 2 účtována poměrná část ceny za každý celý kalendářní měsíc, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
4. Cena za služby Rozvoje (Vývoje) bude hrazena podle skutečných nákladů Zhotovitele v hodinové sazbě uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy. Platba za plnění poskytované v rámci Rozvoje proběhne po převzetí daného plnění dle podmínek převzetí uvedených v této Smlouvě a příslušných přílohách. Do akceptace není přípustná fakturace dílčích plnění. Objednatel nebude poskytovat zálohy. Tím nejsou založeny žádné výhrady Zhotovitele, zejména nevzniká výhrada dle § 2132 občanského zákoníku.
5. Cena za služby převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory bude uhrazena jednorázově na základě Protokolu o převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory.
6. Ceny zahrnují veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro plnění Smlouvy a jsou neměnné po celou dobu trvání této Smlouvy s výjimkou změny sazby DPH v České republice.

„veřejné“

Objednatel:

Zhotovitel:

7. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů.
8. Ceny jsou v souladu s nabídkou předloženou v rámci zadávacího řízení a jsou cenami nejvýše přípustnými.

III. Platební podmínky

1. Objednatel zaplatí sjednanou cenu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem, splňujícího veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu.
2. Objednatel zaplatí paušální platbu za Servisní podporu za dané období na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude „Akceptační protokol Servisní podpory (SLA)“ za příslušné období, součástí protokolu bude report plnění SLA s vyhodnocením stavu a úrovní poskytovaných služeb za fakturované období. V případě provádění Servisní podpory na místě, vystaví Zhotovitel výkaz odpracované doby na Pracovním listu dle vzoru uvedeného v příloze č. 4 k této Smlouvě.
3. Objednatel zaplatí zálohovou platbu za služby Operativní požadavky v rámci Údržby za dané období na základě zálohové faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude seznam objednaných a uzavřených Operativních požadavků za fakturované období. Roční vyúčtování bude provedeno následovně:
 - a) Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok nižší než částka zaplacená Objednatel na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví dobropis na nevyčerpanou částku.
 - b) Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok vyšší než částka zaplacená Objednatel na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví fakturu v této výši s datem zdanitelného plnění k poslednímu dni vyúčtovaného kalendářního roku. Podmínkou je, aby Zhotovitel Objednatel před objednáním těchto služeb písemně prokazatelně upozornil na překročení objemu prací pro daný kalendářní rok krytých zálohovou platbou. Zároveň je podmínkou, že cena prací provedených Zhotovitelem může převýšit zálohové platby nejvíce o dvě dvanáctiny.
 - c) Vypořádání záloh za kalendářní rok provede Zhotovitel do konce ledna následujícího kalendářního roku.
4. Objednatel uhradí částku za Rozvoj dle objednávky anebo dílčí smlouvy v souladu s jednotkovou cenou uvedenou v příslušné příloze této Smlouvy a nejvýše v rozsahu předpokládaného počtu hodin, který Zhotovitel Objednateli v konkrétním případě sdělí před objednáním nebo v rámci jednání o obsahu dílčí smlouvy. Platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni předání díla do rutinního provozu. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“. „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“ je vystaven a podepsán dle harmonogramu plnění objednávky nebo dílčí smlouvy. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
5. Faktura vystavená na základě této Smlouvy musí být vyhotovena ve dvou vyhotoveních (originál a kopie) a musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - a) jméno Objednatel a Zhotovitel, jejich sídlo, IČO, DIČ,
 - b) číslo Smlouvy a příslušný článek Smlouvy,

- c) evidenční číslo faktury,
 - d) datum vystavení a datum splatnosti faktury,
 - e) datum zdanitelného plnění,
 - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
 - g) fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
 - h) označení plnění,
 - i) razítko a podpis Zhotovitele.
6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti faktury, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě třicet dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
7. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet dnů od doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena doba splatnosti kratší, použije se doba splatnosti uvedená v této Smlouvě. Platební povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.
8. Možnost požadovat zaplacení ceny za Rozvoj platí toliko pokud v době splatnosti neuplatní Objednatel práva z vad nebo záruky za jakost. Pokud tato práva uplatní, odsouvá se právo Zhotovitele požadovat zaplacení ceny na dobu, kdy bude bezvadné plnění poskytnuto Objednateli po celou dobu splatnosti bez přerušení, aniž by Objednatel uplatnil práva z vad nebo záruky za jakost. Možnost uplatnění práv z vad nebo záruky za jakost v pozdější době tímto ustanovením není dotčena.
9. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých Objednatel ručí za DPH nezaplacenou Zhotovitelem podle zákona o DPH v účinném znění, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Zhotovitele ve výši vyúčtované DPH na bankovní účet místně příslušného správce daně Zhotovitele.
10. Zhotovitel může postoupit pohledávku za Objednatelem jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této Smlouvy nebo ze zákona, ani namítat že plněním předmětu této Smlouvy došlo ke splnění jakéhokoli závazku, který pro Zhotovitele vyplývá z této Smlouvy či ze zákona.

IV. Místo a doba plnění

- 1. Místem plnění je místo kde je instalována VITAKARTA ONLINE. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele.
- 2. Smlouva se uzavírá na **dobu určitou 4 let** od účinnosti Smlouvy, která začíná podpisem „Protokolu o převzetí technické podpory VITAKARTA ONLINE“. K převzetí technické podpory a k podpisu uvedeného protokolu dojde do 90 kalendářních dnů od podpisu této Smlouvy.
- 3. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, jakož i další plnění, jejichž smyslu by to odporovalo, skončením této Smlouvy nezanikají, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

V. Obecné podmínky služeb

1. Zhotovitel poskytuje technickou podporu VITAKARTY ONLINE v plném rozsahu tak, aby mohla být Objednatel a jeho klienty či dalšími osobami nerušeně efektivně užívána.
2. Objednatel na základě jednoznačného písemného doporučení Zhotovitele daného s dostatečným předstihem zajistí, že Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software i technické vybavení, na kterém tento Software pracuje, bude vyhovovat technické specifikaci určené jeho výrobcem. Změny konfigurace technického vybavení a Systémového software i změny konfigurace Software Objednatel ohlásí Zhotoviteli. Takovou změnu zaznamená Objednatel formou Hlášení.
3. Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software, musí být v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 6.
4. Zhotovitel zajistí, že VITAKARTA ONLINE bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Zhotovitel v případě hrozícího rozporu Objednatel písemně upozorní nejméně 3 měsíce před vznikem takového rozporu, a to včetně písemného návrhu konkrétního řešení hrozící situace.
5. Zhotovitel zajistí, že VITAKARTA ONLINE bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy v souladu s účinnými právními předpisy a jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky (dále jen jako právní předpisy). Zhotovitel pro tento účel bude sledovat vývoj právních předpisů již ve fázi jejich přípravy, aby v dostatečné době před jejich účinností písemně navrhl Objednateli potřebné změny v rámci Servisní podpory. V písemném návrhu uvede přesný popis navrhovaných změn a maximální hodnotu služeb, kterou budou vyžadovat. Pokud Objednatel poptá úpravy, provede Zhotovitel změny Software jako Operativní požadavky nebo Vývoj – dle volného rozhodnutí Objednatel.
6. Na základě písemného návrhu Zhotovitele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.
7. Zhotovitel odpovídá za data, která se ve VITAKARTĚ ONLINE nacházejí a je povinen se vyvarovat jejich poškození nebo zničení (zejména v provozní části). V případě modifikace dat provozní databáze při zásahu, který si vyžádal Objednatel, Objednatel data před tímto zásahem zálohuje na základě písemného doporučení Zhotovitele. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci provozních zásahů do VITAKARTA ONLINE formou Provozního deníku.
8. Zhotovitel bude při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatel tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatel. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost) Software tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 12 hodin v jednom kalendářním měsíci pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Pracovníci Zhotovitele nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo zástupce pro věcná jednání Objednatel kopírovat data Objednatel na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatel. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám. Samostatná Dohoda o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích tím není dotčena.

VI. Rozsah služeb

1. Služby vztahující se k odstraňování závad a kritických závad Software:
 - a) Hot-line pro Ohlašovatele a pohotovost k zásahu v pracovní dny od 9:00 do 17:00.
 - b) Technická podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení jednoduchých ZKZ, včetně možností telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou.

- c) Technická podpora při řešení složitějších ZKZ nebo závad, jejichž příčina je v interakci Software se Software třetích stran pracujícím na podporovaných výpočetních systémech (viz Příloha č. 6).
 - d) Řešení ZKZ na základě Hlášení (v souladu s Reklamačním řádem, je-li přiložen).
 - e) Optimalizace dynamického chování Software.
 - f) Výkonová optimalizace provozu Software.
 - g) Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu.
 - h) Aktivní účast na změnách konfigurace Software.
2. Služby pro administrátory Objednatele v oblasti Systémového software a služby vztahující se k administraci a technické podpoře Software:
- a) Konzultace při instalaci Software nebo Aktualizace Software.
 - b) Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
 - c) Konzultace při instalaci Software a jeho změn.
 - d) Poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu Software.
 - e) Hot-line.
3. Údržba a Rozvoj Software:
- a) Zpracování Změn v Software na základě Operativního požadavku vystaveného Objednatelem.
 - b) Zpracování návrhů řešení nebo jejich variant na základě Operativního požadavku vystaveného Objednatelem.
 - c) Rozvoj Software na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění ve formě objednávky nebo návrhu dílčí smlouvy, nebo na základě písemné výzvy Objednatele k předložení nabídky Zhotovitelem, nebo na základě jiného postupu, který pro zadání zakázky na základě rámcové smlouvy umožní zákon o veřejných zakázkách.
4. Technická podpora dle této Smlouvy neobsahuje:
- a) Poskytování nových verzí podporovaného Software třetích stran ani jejich vyšší nebo opravné verze nebo opravné patche, které nebyly ani neměly být dodány Zhotovitelem.
 - b) Řešení chyb Software vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení (hardware) nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím Software třetích stran, než je předpokládáno v této Smlouvě nebo Objednatelem sděleno Zhotoviteli.
5. Technické a organizační vymezení poskytované podpory:
- a) Místo, kde je instalován Software, k němuž se váže technická podpora Zhotovitele, je místo plnění. Objednatel může stanovit místo provozu odlišné od výše uvedeného, přičemž o této změně je povinen informovat Zhotovitele v dostatečném předstihu. Změní-li Objednatel adresu, na níž je poskytována služba, bude tato změna zachycena formou dodatku k této Smlouvě.
 - b) Software, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora, je rámcově uveden v Příloze č. 1 k této Smlouvě.
 - c) Objednatel má právo si vyžádat dva typy zásahu a to Havarijní zásah nebo Normální zásah formou zápisu do ISH.

- d) V případě nedostupnosti ISH Ohlašovatel kontaktuje telefonicky formou SMS Dispečera TP v případě, že neobdrží od Zhotovitele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na službu technické podpory, aby ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na služby technické podpory. Smluvní strany se pro vyloučení pochybností dohodly, že v takovém případě se lhůty pro odstraňování ZKZ počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Ohlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
 - e) V případě, kdy není Operativní požadavek realizován a předán do rutinního provozu ve stanoveném termínu, který byl v souladu s postupy popsány v této Smlouvě zadán a zároveň uplynula platnost stávajícího Software, tj. např. v důsledku legislativní změny, neposkytuje Software výstupy odpovídající stávající legislativě a zadaný požadavek tuto situaci řeší, přejde řešení takového Operativního požadavku do režimu krizového řízení pod přímým dozorem zástupců pro věcná jednání obou smluvních stran. Další konsekvence uvedené v této Smlouvě tím nejsou dotčeny.
 - f) Havarijní zásahy nebo práce prováděné v režimu krizového řízení se dle rozhodnutí Objednatele provádějí i v mimopracovní době a ve dnech pracovního volna.
 - g) Zhotovitel je povinen na požadavek na Havarijní zásah doručený v Době pohotovosti, reagovat v Době odezvy a zahájit kroky k jeho řešení.
 - h) Pro postup při uplatnění reklamace nebo žádosti o zásah na systému může Zhotovitel podrobněji upravit v Reklamačním řádu, který uvede jako přílohu č. 7 k této Smlouvě. V případě rozporu znění reklamačního řádu s textem Smlouvy se aplikuje v celém rozsahu výhradně Smlouva. Reklamační řád nemůže uložit Objednateli povinnosti nad rámec textu Smlouvy.
 - i) Při poskytování služeb technické podpory musí Poskytovatel zajistit, aby byly dodrženy provozní parametry systému VITAKARTA ONLINE (odezvy, stabilita, apod.).
6. Profylaktické služby na vyžádání jsou služby, které budou poskytnuty na vyžádání Objednatele a zahrnují na straně Zhotovitele tyto služby:
- a) Sledování záznamů o denním a nočním chodu z důvodu rychlé orientace v systému při řešení případného problému.
 - b) Zajištění dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí.
 - c) Kontrolu výkonnosti Software.
 - d) Profylaktické, provozní, instalační práce a Objednatelem vyžádaná součinnost v oblasti operačních systémů, databázových systémů, aplikačních serverů a v oblasti portálů.
 - e) Pomoc při administraci systému.
 - f) Kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn ohlášených formou Evidence Operativních požadavků.
 - g) Závazek Zhotovitele schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků.
 - h) Garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků.
 - i) Zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků v dohodnutém termínu a kvalitě.
7. Monitoring je Zhotovitelem poskytován v rozsahu:

- a) Monitorování funkcí VITAKARTA ONLINE, v rámci kterého Zhotovitel zajistí primárně sledování stavu funkcí VITAKARTA ONLINE z hlediska jejich dostupnosti.
 - b) Monitorování databázové a systémové vrstvy.
 - c) Monitorování externích rozhraní.
 - d) Monitorování interních rozhraní.
 - e) Telemetrická data, která budou monitorována, jsou uvedena v příloze č. 8.
8. Údržba a aktualizace příslušné dokumentace zejména ke zdrojovým kódům a zdrojovým kódům, bude Zhotovitelem průběžně aktualizována v rámci release.

VII. Operativní požadavky

1. Na pracovišti Objednatele bude elektronicky vedena „Evidence Operativních požadavků“. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován. Operativní požadavky předávané Zhotoviteli budou obsahovat minimálně tyto informace: evidenční číslo požadavku, popis požadavku, datum předání, předávající osoba Objednatele, přebírající osoba Zhotovitele, kategorie požadavku.
2. Operativním požadavkům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Zhotovitele bude stanoven termín jejich realizace a to zpravidla zařazením do Release dle Harmonogramu Release. Nad rámec plánovaných Release mohou být určeny termíny případných mimořádných Release, které budou projednávány na pravidelných kontrolních dnech Objednatele a Zhotovitele. Jednání kontrolních dnů v délce trvání maximálně do tří hodin budou konána zpravidla jednou za dva týdny.
3. Pracnost Operativního požadavku bude odhadnuta Zhotovitelem před zařazením do Release a písemně oznámena Objednateli. Před zařazením či zahájením realizace musí pracnost schválit Objednatel. Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o 10% než odhadovaná, Zhotovitel je povinen o této skutečnosti Objednatele informovat a může provést nový odhad pracnosti, který rovněž musí schválit Objednatel.
4. Aplikace Objednatele „Evidence Operativních požadavků“ bude využita pro evidenci čerpání hodin na Operativní požadavky. Na základě akceptace hodin Objednatel, Zhotovitel jednou za měsíc předá Objednateli čerpání hodin na Operativní požadavky Výkazem nákladů na řešení Operativních požadavků, jehož vzor je uveden v příloze č. 9. Zhotovitel je povinen do 10. dne měsíce předat Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc. V opačném případě ztrácí právo na zaplacení nevykázaných činností v předchozím měsíci a platí, že byly poskytovány zdarma nad rámec této Smlouvy.

VIII. Provádění Rozvoje

1. Provedení díla zahrnuje zejména činnosti vytvoření a implementaci díla, tedy:
 - a) Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření díla (zpravidla naprogramování funkcí) podle požadavků Objednatele a případného písemného zpřesnění specifikace. Ke zpřesnění specifikace Objednatel na konkrétní písemný dotaz Zhotovitele poskytne informace, Zhotovitel poté vypracuje specifikaci zpřesnění a Objednatel posléze posoudí a akceptuje nebo vrátí zpřesnění specifikace k doplnění.
 - b) Dodání a implementace díla, včetně dodání datového modelu a zcela výjimečně i Software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci díla. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání zdrojových kódů,

- instalačních souborů, struktury a popisu databáze, vývojové, bezpečnostní a provozní dokumentace a uživatelské dokumentace na adekvátním nosiči dat.
- c) Provedení příslušné projektové, bezpečnostní, provozní a uživatelské dokumentace k dílu. Zhotovitel se zavazuje udržovat aktuální stav dokumentace k Software. Veškerá dokumentace bude v českém jazyce, a to včetně dokumentace k produktům třetích stran, které Zhotovitel pro plnění použije. U dokumentace k produktům třetích stran předloží Zhotovitel dokumentaci v oficiálním znění a překlad do českého jazyka. Postačí neúřední překlad, přičemž Zhotovitel přebírá odpovědnost za případná pochybení ve vztahu ke třetím stranám, pokud byla způsobena, byť nezaviněnou, chybou v překladu.
 - d) Poskytnutí odborné pomoci při kvalifikačním testování aplikačního software a zkušebním provozu na počítačovém vybavení Objednatele.
 - e) Zajištění školení uživatelů (managementu a koncových uživatelů) a správců systému dle požadavků Objednatele.
 - f) Poskytování součinnosti při jednání s třetími stranami při převezech dat, tvorbě bezpečnostní dokumentace, případných atestačních či certifikačních řízeních a dalších příležitostech.
2. Náklady na provedení díla dle čl. VIII odst. 1 jsou zahrnuty do dílčí smlouvy anebo objednávky.
3. Zhotovitel může při provedení díla využívat třetích stran. Produkty či výtvořky třetích stran (např. Software třetích stran nebo Licenční software), mohou být Zhotovitelem používány pro plnění jen s výslovným konkrétním písemným souhlasem Objednatele. Zhotovitel musí postupovat tak, aby Objednatel mohl efektivně dodržovat zákon o veřejných zakázkách a zároveň bezpečně a hladce změnit dodavatele technické podpory k VITAKARTĚ ONLINE jako celku při skončení této Smlouvy.

IX. Předávací řízení

1. Zhotovitel předá Objednateli plnění, popř. jeho část dle příslušné etapy, v požadovaném rozsahu. V rámci předávacího řízení Objednatel:
 - a) v případě předávání dokumentace provede její formální a obsahovou kontrolu,
 - b) v případě předávání Software provede dohodnuté kvalifikační testy pro ověření provozních, systémových a funkčních či uživatelských požadavků. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
2. V průběhu kvalifikačního testování Objednatel dokumentuje nedostatky plnění oproti zadání a do deseti dnů je písemně oznámí Zhotoviteli. Takto zjištěné nedostatky Zhotovitel odstraní v průběhu kvalifikačního testování tak, že do deseti dnů od písemného oznámení nedostatků uvede plnění do souladu se zadáním.
3. Kvalifikační testování bude ukončeno v termínu uvedeném v nabídce, objednávce, dílčí smlouvě či jiném písemném dokumentu, kterým Objednatel závazně zadává Zhotoviteli zakázku na základě této Smlouvy.
4. Předání a převzetí kompletního implementovaného díla provedou zástupci stran Akceptačním protokolem k převzetí díla do rutinního provozu. Převzetí znamená, že dílo prošlo kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodloužení Objednatele s přijetím plnění.
5. Vyhotovení příslušných protokolů, musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění vad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Vady, které znemožňují provozování díla, je Zhotovitel povinen odstranit.

v dohodnutém termínu, nejdéle do třiceti dnů. Nedojde-li k dohodě, platí pro odstranění závažných vad lhůta třicet dnů.

6. K datumu podpisu Akceptačního protokolu k převzetí díla do rutinního provozu a při splnění dalších podmínek dle této Smlouvy má Zhotovitel právo na základě tohoto protokolu fakturovat Objednateli odpovídající cenu.
7. Objednatel může na základě své volné úvahy převzít i dílo, které vykazuje vady, pokud neznemožňují provozování díla. Na tyto vady se hledí stejně jako na vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu díla, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před nebo při převzetí nebo kdykoli potom.
8. Bude-li dílem software, bude předáván vždy formou Release. Popis procesu vydávání release je popsán v příloze č. 10.

X. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění jeho závazků.
2. Objednatel se zavazuje zajistit na konkrétní písemné vyžádání pro Zhotovitele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
3. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy a poskytnout Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání v minimálním rozsahu nutný přístup k technickým prostředkům a k Software. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Zhotoviteli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele, a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu.
4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele na písemné vyžádání vzdálený přístup k nutným technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách, za obdobných podmínek jako svým zaměstnancům.
6. Objednatel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Požadavek Objednatele na služby technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení a to pouze pracovníky Objednatele zařazené mezi Ohlašovatele.
7. V případě, že Objednatel provede jakékoliv Změny Software vlastními silami (eventuálně třetí stranou), Ohlašovatel Změnu ohlásí formou Hlášení a záznamem v Provozním deníku.
8. Objednatel zajistí Zpracovateli po dobu výkonu sjednané služby u Objednatele následující:
 - a) Přístup k Hardware a Software.
 - b) Přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně.
 - c) Přístup k síti Internet ze zařízení ve správě Objednatele.
 - d) Přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele.

- e) Výjimečně možnost předem dohodnuté konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá.

XI. Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s účinnými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími dotčené činnosti Objednatele. Objednatel nevylučuje poskytnutí součinnosti, ale s ohledem na jeho pracovní kapacity nemůže Poskytovatel součinnost vyžadovat a její neposkytnutí nemá vliv na povinnosti a odpovědnost Poskytovatele.
3. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících zejména majetkové újme nebo pracovním úrazům v prostorách a na zařízení Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
5. Zhotovitel je povinen zajistit odstranění ZKZ. Pokud bude zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Zhotovitele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
6. Zhotovitel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
7. Zhotovitel neodpovídá za ZKZ, které prokazatelně způsobil Objednatel úmyslně neodborným zásahem nebo úmyslně nedodržením provozních podmínek uvedených v Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software, ledaže Objednatel postupoval na základě doporučení Zhotovitele.
8. Zhotovitel výslovně přebírá odpovědnost i za ZKZ produktů třetích stran, které jsou součástí Software, jako by tyto produkty poskytl sám.
9. Zhotovitel je povinen písemně s dostatečným předstihem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo změna konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučí Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě odpovídá za újmu Objednatele takto způsobenou.
10. Zhotovitel vede evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládá je pravidelně Objednateli.
11. V případě potřeby převodu (migrace) VITAKARTY ONLINE do nového prostředí bude Zhotovitel odpovědný za převod VITAKARTY ONLINE včetně případných dat. Tato odpovědnost zahrnuje i zajištění případné součinnosti třetích stran – provozovatelů nebo dodavatelů systémů. Objednatel nevylučuje poskytnutí součinnosti, ale s ohledem na jeho pracovní kapacity nemůže Zhotovitel tuto součinnost vyžadovat a její neposkytnutí nemá vliv na povinnosti a odpovědnost Zhotovitele.
12. Zhotovitel přebírá plnou právní odpovědnost za kontinuitu a konzistenci činností VITAKARTY ONLINE.

XII. Záruka za jakost

1. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost. Zhotovitel zejména odpovídá za to, že si dílo včetně všech součástí a příslušenství uchová vlastnosti a bude z pohledu Objednatele efektivně zajišťovat funkce v souladu s požadavky této Smlouvy.
2. Vadou plnění se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů díla nebo jeho části, stanovených zadávací dokumentací, nabídkou a touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy či technickými normami. Zhotovitel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má dílo v době jeho předání Objednateli nebo které se vyskytnou v záruční době. V pochybnostech, zda se jedná o vadu nebo vlastnost plnění platí, že se jedná o vadu.
3. Záruku za jakost poskytuje Zhotovitel na dobu, po kterou Zhotovitel zároveň poskytuje Objednateli technickou podporu podle této Smlouvy, ale nejméně na dva roky po podpisu Akceptačního protokolu k převzetí díla do rutinního provozu. Pokud Zhotovitel přestane poskytovat technickou podporu, ručí za jakost částí, které vytvořil.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě vady plnění uplatněné v záruční době má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli její úplné bezplatné odstranění bez zhoršení vlastností díla, VITAKARTY ONLINE nebo jejich částí. Případná dohoda stran o krátkodobém řešení (např. workaround), které umožní alespoň nezbytnou funkčnost díla, VITAKARTY ONLINE nebo jejich částí, nemá na tento závazek vliv.
5. Nárok na odstranění vady musí být uplatněn písemně a Objednatel jej může uplatnit kdykoli v záruční době, tedy strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad. Zhotovitel se zavazuje odstranit případné vady do třiceti dnů od jejich uplatnění. O vadě, době a způsobu jejího odstranění sepíší smluvní strany zápis, který podepíší zástupci stran.
6. Zhotovitel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. V případě, že se Zhotovitel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost či zákonných práv z vad, je povinen před provedením jakýchkoli činností písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje a s uvedením nepřekročitelné ceny za odstranění této vady (v režimu Rozvoje). Pokud Zhotovitel Objednatele včas neinformuje, přebírá odpovědnost za vadu v režimu záruky za jakost. Objednatel zhodnotí důvody uváděné Zhotovitelem, a buď uloží Zhotoviteli práce provést, nebo zahájí kroky k výběru dodavatele, který změny provede. Uložení povinnosti práce provést není akceptací návrhu na odstranění vady za stanovenou cenu. Stanovení ceny má toliko předem určit hodnotu, o kterou bude posléze vedeno jednání. V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli odstranění vad, Zhotovitel to nemůže odmítnout a musí postupovat podle první věty tohoto odstavce. V takovém případě strany bezodkladně vyvolají jednání statutárních zástupců s cílem urovnat vzniklou neshodu.
7. Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu, kterou trvalo její odstranění.

XIII. Povinnost k náhradě újmy

1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. V případech povinnosti nahradit újmu způsobenou porušením této Smlouvy se nevyžaduje zavinění Zhotovitele. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Zhotovitel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit. Objednatel nemá

povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Zhotovitele. Zhotovitel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Objednatel, stanoví-li tak zákon.

3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.
4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrady škody) se řídí občanským zákoníkem a její maximální výše není omezena. Zhotovitel bere na vědomí, že výše škody, kterou může Objednateli způsobit, není omezena výší pojistky, kterou vyžadoval v rámci zadávacích podmínek k veřejné zakázce a prohlašuje, že je mu známa přibližná hodnota VITAKARY ONLINE jakož i přibližný objem finančních prostředků, s nimiž Objednatel hospodaří. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či úrok z prodlení. Zaplacením sjednané smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši.
5. Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění Smlouvy použil (zejména zaměstnanců a subdodavatelů), jakož i za jakost plnění třetích stran, která Objednateli dodal či doporučil, v rozsahu, v jakém by odpovídal on sám. Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.
6. Použije-li zhotovitel k plnění díla subdodavatele, je povinen jej uvést již v nabídce a v příloze č. 11 k této Smlouvě, včetně podílu subdodavatele na plnění (z pohledu věcného plnění i podílu na ceně). Zhotovitel odpovídá za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám. Použití neuvedeného subdodavatele či jiný než uvedený podíl subdodavatele na plnění je porušením smluvní povinnosti a dílo takto dodané je vadné. Zhotovitel je povinen písemně oznámit Objednateli informace uvedené v § 147a zákona o veřejných zakázkách, ve lhůtách tam uvedených.

XIV. Úroky z prodlení a smluvní pokuty

1. Smluvní strana zaplatí v případě prodlení s plněním dle Smlouvy druhé smluvní straně úroky z prodlení ve výši 0,05 % z ceny tohoto plnění za každý započatý den prodlení.
2. Strany mohou uplatnit níže uvedené smluvní pokuty písemnou žádostí doručenou druhé smluvní straně. Pokud není u konkrétní pokuty výslovně uvedeno jinak, vyžaduje uplatnění smluvní pokuty předchozí písemné upozornění na porušení Smlouvy, ve kterém bude stanovena lhůta pro jeho odstranění ne kratší než pět pracovních dní.
3. Zhotovitel zaplatí v případě porušení kterékoli své povinnosti podle této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, není-li v této smlouvě pro případ konkrétního porušení smlouvy stanoveno jinak. Při porušení povinnosti dle § 147a zákona o veřejných zakázkách se předchozí písemné upozornění nevyžaduje.
4. V případě závažného porušení Smlouvy Zhotovitel zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč. Závažným porušením Smlouvy je zejména některé z níže uvedených porušení, pokud nebylo odstraněno ve lhůtě určené Objednatel ne kratší než deset pracovních dní. Odstranění závažného porušení smlouvy ve stanovené lhůtě nevylučuje náhradu újmy ani uplatnění smluvní pokuty dle ostatních ustanovení této Smlouvy, zejména tohoto článku. Závažnými porušeními jsou zejména nefunkčnost celé VITAKARTY ONLINE nebo jejích částí, závažné výkonové problémy v rámci ostrého provozu a prodlení Zhotovitele delší než šedesát dní, pokud je toto prodlení způsobeno okolnostmi na straně Zhotovitele.
5. V případě, že bude Objednateli, v souvislosti s porušením smluvní povinnosti Zhotovitele navrhnout úpravy VITAKARTY ONLINE tak, aby byla v souladu s právními předpisy, uložena

sankce, zaplatí Zhotovitel Objednateli navíc smluvní pokutu ve výši 10 % z této sankce, přičemž k uplatnění této smluvní pokuty se předchozí písemné upozornění nevyžaduje. Právo Objednatele na náhradu újmy zejména ve formě plné náhrady uložené sankce tím není dotčeno.

6. V případě, že Zhotovitel nedodrží lhůtu pro odstranění vad díla, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Právo Objednatele požadovat úroky z prodlení tím není dotčeno.
7. V případě, že bude Zhotovitel v prodlení s plněním Operativních požadavků, může Objednatel požadovat navíc smluvní pokutu v rozsahu jedné člověkohodiny na práce v rozsahu druhu plnění definovaného jako Operativní požadavky, a to za každý započatý den prodlení. Pro uplatnění této smluvní pokuty se předchozí upozornění nevyžaduje.

XV. Pravidla komunikace smluvních stran

1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany, bude probíhat v českém jazyce a veškerá dokumentace bude rovněž v českém jazyce, jak je uvedeno výše.
2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob a statutárních zástupců smluvních stran.
3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, faxem, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
5. Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.

XVI. Oprávněné osoby

1. Osoba oprávněná za stranu Objednatele:
 - a) Objednat služby Servisní podpory (služby na vyžádání) je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:
Ing. Jan Devetter, vedoucí oddělení provozu IT
 - b) Objednat služby Údržby, které zahrnují služby Operativní požadavky, je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:
Ing. Jarmila Vořechovská, vedoucí oddělení vývoje ASW a reportingu
 - c) Objednat služby Vývoje je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:
Ing. Jarmila Vořechovská, vedoucí oddělení vývoje ASW a reportingu
2. Osoba oprávněná za stranu Poskytovatele:
Ing. Petr Ulč, předseda představenstva

Ing. Karel Egem, ředitel vývoje

3. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Zhotovitele a osoby jimi výslovně písemně pověřené.
4. Seznam kontaktních a internetových adres technické podpory je uveden v příloze č. 12.
5. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.

XVII. Řešení sporů

1. Všechny případné spory mezi stranami, které vzniknou z této Smlouvy a v souladu s ní a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou řešeny před soudy České republiky a podle práva platného na jejím území.
2. V případě sporů souvisejících s plněním osob, jejichž činnost nebo výsledky činnosti použil Zhotovitel k plnění této Smlouvy (zejména subdodavatelé), zavazuje se Zhotovitel převzít na žádost Objednatele účelně vynaložené náklady, včetně nákladů právního zastoupení Objednatele v dané věci. Tyto náklady jsou součástí ceny díla. V případě, že bude Zhotovitelem prokázáno, že spor s osobami uvedenými výše v tomto odstavci vznikl výhradně zaviněním Objednatele, může Zhotovitel požadovat od Objednatele náhradu takto převzatých nákladů.
3. Probíhající řešení sporných otázek není pro Zhotovitele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy.

XVIII. Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu je možné ukončit níže uvedenými způsoby a z níže uvedených důvodů, nebo způsoby a z důvodů stanovených zákonem, není-li jejich použití výslovně vyloučeno.
2. Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu s roční výpovědní dobou, která se počítá od posledního dne kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Zhotoviteli.
3. Objednatel může od Smlouvy odstoupit, jestliže Zhotovitel nedodrží ustanovení této Smlouvy nebo právního předpisu souvisejícího s jejím plněním či tímto smluvním vztahem, a ani po třiceti dnech od doručení písemné výzvy své jednání neuvede do souladu s nimi. Objednatel může dále od Smlouvy odstoupit, pokud Zhotovitel nesplní opakovaně lhůty pro řešení Hlášení (opakovaně znamená pro účely tohoto důvodu pro odstoupení překročení sjednaných termínů pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň dvakrát o více než 25 %). Odstoupení je v takovém případě účinné prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení Zhotoviteli.
4. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit také podle pravidel občanského zákoníku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména prodlení strany s plněním delší než 6 měsíců. Odstoupení je v takovém případě účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. Odstoupí-li Objednatel od Smlouvy, má právo požadovat, aby Zhotovitel od něj odkoupil to, co již Objednatel obdržel, nemůže-li to při odstoupení vrátit Zhotoviteli. Odkoupení bude provedeno za obvyklou cenu stanovenou znalcem. Tato cena nemůže překročit náklady, které za

toto plnění Objednatel Zhotoviteli zaplatil. Náklady na znalecké posouzení se mezi strany rozdělí rovným dílem. Toto právo platí po celou dobu trvání této Smlouvy a přechází na právní nástupce stran.

6. Objednatel je dále oprávněn písemně vypovědět Smlouvu v případě nedostatečného finančního krytí Objednatele na plnění veřejné zakázky v závislosti na čerpání finančních prostředků. Tato písemná výpověď nabývá účinnosti dnem jejího doručení Zhotoviteli. Pro tuto výpověď platí obdobně ujednání o účincích odstoupení od Smlouvy.
7. V případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), může Objednatel bez omezení jakéhokoli jiného svého práva odstoupit kdykoliv od Smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli, popřípadě insolvenčnímu správci.
8. Objednateli vzniká odstoupením nárok na náhradu vícenákladů jím prokazatelně vynaložených na řádné splnění předmětu Smlouvy.
9. Pokud Objednatel odstoupí od Smlouvy a ukončí Zhotoviteli právo pokračovat v plnění předmětu Smlouvy, je oprávněn dokončit sjednané plnění libovolným způsobem, který považuje za účelný, avšak bez zbytečného prodlení nebo nákladů. Zároveň Objednatel pozastaví jakékoliv platby Zhotoviteli, dokud nebude předmět plnění vykazovat vlastnosti předpokládané nebo stanovené Smlouvou. Proti pozastaveným platbám je pak Objednatel oprávněn započíst své pohledávky podle této Smlouvy.

XIX. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam Software pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nutnosti zajistit fungování Objednatele v souladu s právními předpisy a smluvními závazky.
2. S ohledem na povinnost zajištění rovných podmínek v rámci veřejné zakázky se Zhotovitel výslovně a při plném vědomí vzdává práva dovolat se jakýchkoli zvyklostí z předchozí spolupráce s Objednatelem.
3. Plní-li Objednatel povinnosti či vykonává-li činnosti při plnění této Smlouvy nad rámec této Smlouvy, činí tak dobrovolně, avšak jeho jednání nezakládá do budoucna právo Zhotovitele se takového jednání domáhat.
4. Strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele, a že uskuteční právní jednání, která se ukážou být nezbytná pro realizaci plnění upravených touto Smlouvou. Tento závazek se vztahuje pouze na taková jednání, která přispějí či mají přispět k efektivnímu dosažení účelu této Smlouvy.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Tyto změny musejí být vždy v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.
7. Specifikace uvedené v některých přílohách zachycují aktuální stav ke dni podpisu Smlouvy a je zřejmé, že tento se bude v čase v důsledku rozvoje Software měnit. Změny budou průběžně stranami aktualizovány dle skutečného stavu.
8. Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění Smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit

ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

9. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly, rozumí mu a neobsahuje pro ně překvapivá ustanovení, a tudíž Smlouvu uzavírají o své svobodné vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou anebo zmařit její účel tak, jak jej v této Smlouvě vážně deklarují.

Seznam příloh:

Definice pojmů

- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1 | Rámcová specifikace Software |
| Příloha č. 2 | Vzor Katalogového listu |
| Příloha č. 3 | Podrobná cenová kalkulace |
| Příloha č. 4 | Vzor pracovního listu |
| Příloha č. 5 | Vzory protokolů |
| Příloha č. 6 | Specifikace hardware a systémového SW |
| Příloha č. 7 | Reklamační řád (nepovinná příloha) |
| Příloha č. 8 | Specifikace telemetrických dat pro monitoring VITAKARTA ONLINE |
| Příloha č. 9 | Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků |
| Příloha č. 10 | Popis procesu vydávání Release |
| Příloha č. 11 | Seznam subdodavatelů |
| Příloha č. 12 | Seznam kontaktních a internetových adres |
| Příloha č. 13 | Nabídky „Lékový management“ a „Chronické stavy“ |

v Praze dne: 25.3.2015

Ing. Ladislav Friedrich, CSc.
generální ředitel

Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví



OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNA
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠTOVEN
A STAVEBNICTVÍ
ROŠKOTOVA 1225/1
140 21 PRAHA 4



v Praze dne: 26.3.2015

Ing. Petr Ulč
předseda představenstva

STYRAX, a.s.

STYRAX, a.s.
Zelený Pruh 95/97
140 00 Praha 4
IČ: 274 16 712, DIČ: CZ27416712