

**SMLOUVA O SERVISU A ÚDRŽBĚ SOFTWARE Č.: SE1708004**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „občanský zákoník“) takto:

Smluvní strany:

Obchodní firma/název/jméno: **Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace** 06-558/2017

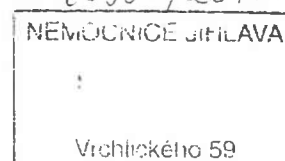
IČ: 00090638

DIČ: CZ00090638

Sídlo/místo podnikání: Vrchlického 4630/59, 586 01 Jihlava

Zástupce – osoba oprávněná jednat: MUDr. Lukáš Velev, MHA

Údaj o zápisu do veřejného rejstříku: Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spisovou zn. Pr 1472



Bankovní spojení: KB a.s., č.úctu:

(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní firma/název/jméno: **ACMARK s.r.o.**

IČ: 29187206

DIČ: CZ29187206

Sídlo/místo podnikání: Lidická 2030/20, 602 00 Brno

Zástupce – osoba oprávněná jednat: Ing. Josef Brück, jednatel

Údaj o zápisu do veřejného rejstříku: Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 64172 vedenou u Krajského soudu v Brně

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o servisu a údržbě software (dále jen „Smlouva“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Účelem této Smlouvy je:
 - a) poskytnutí služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v servisu a údržbě implementovaného systému nad systémem DIRECTIS nad MS SharePoint dále jen Software, podle objednávky a analýzy a ujednání obsahu a rozsahu těchto služeb.
 - b) stanovení základních podmínek pro poskytování dalších služeb Poskytovatelem Objednateli, které přesahují rámec služeb poskytovaných dle předchozího bodu.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli řádně a za cenu a podmínek stanovených dále v této Smlouvě poskytovat služby spočívající v servisu, údržbě, podpoře Software a poradenské služby související se Software (služby poskytované na základě této smlouvy dále jen „**Služby**“). Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování Služeb dle předchozí věty a za tyto služby platit Poskytovateli dohodnutou odměnu.
2. Tato Smlouva upravuje poskytování dvou skupin Služeb:
 - a) Služby, které Poskytovatel poskytuje za paušální odměnu za jeden měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Paušální služby**“). Za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb se považuje období kalendářního měsíce. Odměna Poskytovatele za Služby poskytnuté za první měsíc, ve kterém jsou Paušální služby na základě této smlouvy poskytovány, se snižuje úměrně vzhledem k počtu dní prvního měsíce, ve kterých nejsou Paušální služby poskytovány.
 - b) Služby, které Poskytovatel poskytuje nad rámec Paušálních služeb a jejichž obsah a rozsah a některé otázky odměny za tyto služby sjednávají Smluvní strany individuálně (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
3. Poskytovatel a Objednatel se zavazují plnit závazek z této Smlouvy vzniklý v souladu s právním řádem a s ohledem na informace poskytnuté druhou Smluvní stranou a za respektování oprávněných zájmů druhé Smluvní strany.
4. Smluvní strany výslovně uvádí, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy není dodávka hardware pro provoz Software, dodávka krabicového software, ani jiné systémové infrastruktury. Veškerou infrastrukturu, na které má Software a veškeré jeho součásti fungovat, zajišťuje Poskytovatel.

3. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

1. Poskytování Paušálních služeb zahrnuje:
 - a) **Poskytování podpory běhu implementovaných systémů** na vlastním serveru Poskytovatele.
 - b) **Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software** prostřednictvím služby Help Desk (dále jen „**Help Desk**“). Uživatelskou podporu prostřednictvím Help desk poskytuje Poskytovatel osobám určeným Objednatel dle přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Tým Objednatele**“). Dotaz k uživatelské podpoře využívající službu Help Desk je Objednatel povinen vznést přímo prostřednictvím rozhraní Help Desku nebo skrze e-mailovou adresu nemjihlava@acmark.cz.
 - c) **Uživatelskou podporu prostřednictvím služby Poskytovatele Hot-line** (dále jen „**Hot-line**“). Tato služba je poskytována pouze Týmu Objednatele vyjmenovaného v příloze č. 1.
 - d) **Kompletní diagnostiku a optimalizaci Software**. Tuto Službu provádí Poskytovatel alespoň jednou za každý rok, co trvá závazek z této Smlouvy vzniklý. Kompletní diagnostika a optimalizace je prováděna vzdáleným přístupem, který Objednatel poskytne Poskytovateli.
 - e) **Vzdálenou správu systému**, do které náleží:

- i. aktualizace spravovaného Software včetně instalace (patche, zabezpečení dodané výrobcem software);
 - ii. proaktivní kontrola log záznamů z provozu Software, s četností jednou za měsíc;
 - iii. pravidelná kontrola volného místa na disku, s četností jednou za měsíc;
 - iv. pravidelná kontrola zálohování, s četností jednou za měsíc, zálohování provádí provozovatel příslušného serveru;
 - v. pravidelná změna systémových hesel, s četností alespoň dvakrát za rok trvání závazku z této Smlouvy.
- f) Odstraňování poruch funkčnosti Software (dále jen „**Odstraňování poruch**“). Poskytovatel je povinen za účelem Odstraňování poruch zahájit souvislé aktivity vedoucí k odstranění příslušné poruchy v reakční době podle povahy poruchy dle dále uvedeného přehledu.

Porucha	Reakční doba od nahlášení	Odstranění poruchy od nahlášení
A – chyba, která znemožní užívání systému	Do 3 hodin	do 12 hodin
B – chyba, která nemá za následek kritický výpadek celého systému, a neomezí významně fungování provozu	Do 3 hodin	do 24 hodin
C – takový nedostatek, který neomezí výrazně fungování provozu, ale jeho odstraněním se výrazně zlepší fungování celého systému	Do 3 hodin	do 48 hodin

Poskytovatel odstraňuje poruchy dodáním nového modulu nebo jiné části Software nebo jiným zásahem pracovníka Poskytovatele.

4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ MIMO PAUŠÁL

1. Veškeré jiné Služby, které nespádají do Paušálních služeb, tvoří Služby poskytované mimo paušál. Do Služeb poskytovaných mimo paušál patří mj. následující plnění:
 - i. poimplementační rozvoj Software na základě požadavku Objednatele, zejména rozšíření Software o dodatečné moduly či funkční vlastnosti (dále jen „**Poimplementační rozvoj**“);
 - ii. jiné úpravy Software na základě písemného požadavku Objednatele;
 - iii. instalace doplňkových počítačových programů nad rámec Paušálních služeb;
 - iv. školení nad rámec Paušálních služeb;
 - v. jiné Služby využívající práce projektového manažera, analytika, programátora, administrátora, web designéra nebo jiného pracovníka Poskytovatele nad rámec Paušálních služeb.
2. Služby poskytované mimo paušál Objednatel samostatně písemně objednává u Poskytovatele. Na základě objednávky dle předchozí věty Poskytovatel zpracuje specifikaci práce, ve které vymezí předpokládaný rozsah činností jednotlivých pracovníků Poskytovatele a nákladů nezbytných k poskytnutí objednané Služby. Cena za Služby poskytované mimo paušál se určuje dle níže uvedených cenových a nákladových položek za Služby poskytované mimo paušál. Tyto cenové a nákladové položky Poskytovatel garantuje Objednateli po celou dobu trvání této

Smlouvy; tím nejsou dotčeny možné změny cen a nákladů dle pravidel dohodnutých v této Smlouvě.

3. Tato Smlouva upravuje rámcové podmínky Služeb poskytovaných mimo paušál. Případná ujednání v jednotlivých Smlouvách o Službách poskytovaných mimo paušál mají přednost před ustanoveními této Smlouvy.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku podpisu smlouvy.
2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy se prodlužují vždy o dobu:
 - a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
3. Místem plnění Služeb je provozovna Objednatele, ve které je implementována příslušná rozmnoženina Software (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k rozmnoženině Software implementované na infrastruktuře Objednatele.

6. CENA ZA SLUŽBY

1. Cena za Paušální služby činí Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb (dále jen „**Paušální cena**“). Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném měsíci. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.
2. Cenové položky za Služby poskytované mimo paušál (dále jen „**Cena za služby mimo paušál**“) se sjednávají v následujících výších:

Odměna za 1 hodinu práce	bez DPH
Cestovní náhrady za 1 km jízdy vozidlem Poskytovatele vzniklé v přímé souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy (Cestovní náhrady dle tohoto bodu platí i pro účely Paušálních služeb)	m bez DPH

3. Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:
 - nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb

(tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele);

- cestovních nákladů vzniklých v přímé souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy; tyto náklady hradí Objednatel Poskytovateli ve výši násobku odpovídajícím počtu kilometrů jízdy vozidlem Poskytovatele a sazby cestovních náhrad uvedené výše v přehledu cenových a nákladových položek;
- nákladů na pořízení hardware a běžného software pro Objednatele a externí servis hardware a běžného software Objednatele a jiné náklady na infrastrukturu Objednatele, na niž je Software implementován.

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskyvatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

4. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
5. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Paušální cena se platí vždy za jedno období (měsíce) po jeho uplynutí na základě Poskyvatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
2. Právo na vystavení daňového dokladu za služby poskytované mimo paušál vzniká objednateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném měsíci poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby:
 - v případě Poimplementačního rozvoje nebo v případě jiných úprav Software na základě individuálního požadavku Objednatele okamžik, kdy Poskyvatel implementuje příslušný modul, funkční vlastnost nebo úpravu Software na infrastrukturu Objednatele,
 - v případě instalace doplňkových počítačových programů nad rámec Paušálních služeb instalace těchto počítačových programů na infrastrukturu Objednatele;
 - v případě školení nad rámec Paušálních služeb provedení tohoto školení.Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 30. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu.
3. Vyúčtování cen Služeb provádí Poskyvatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „Faktura“). Každá Faktura vystavená na základě této Smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle právního řádu.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel je dále povinen:
 - a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
 - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
 - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele;
 - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy;
 - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele;
 - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
2. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Software poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
3. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
4. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezavazuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

9. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Software, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu Objednatele na základě Poimplementačního rozvoje, ve stejném rozsahu, jako odpovídá za vady Software ve smyslu Smlouvy o vytvoření software. Záruka za tyto rozšíření Software vzniká a trvá jen, dokud trvá záruka k Software dle Smlouvy o vytvoření software.
2. Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Software provedená v rámci Poimplementačního rozvoje.
3. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost Software v případech kdy:
 - dojde k zásahu vyšší mocí na server hostingu nebo dojde k jiné poruše na hostingovém serveru, přičemž důkazní břemeno nese Poskytovatel;
 - dojde k porušení ochrany cizími narušiteli;

- obsluha Objednatele prokazatelně nedodrží pracovní postupy týkající se provozu Software, změny infrastrukturu, na níž je Software implementován, nebo odstraní či jinak změní Software, jeho součásti nebo jeho zdrojový či strojový kód.

10. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

1. Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu neurčitou od podpisu smlouvy.
2. Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
4. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
5. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
6. Výpovědi této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

1. 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.
2. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých.
5. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k rozmnoženině Software implementované na infrastruktuře Objednatele; za tím účelem předá Objednatel Poskytovateli přístupové údaje. Předchozí věta se nepoužije, pokud Software bude provozován na infrastruktuře (serverech) Poskytovatele.
6. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele dle Přílohy č. 1 k této Smlouvě. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho

závazků z této Smlouvy.

7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
8. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrže členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
9. V případě, že Objednatel z důvodu, které leží výlučně na jeho straně a které mohl a měl ovlivnit z jakéhokoliv důvodu v rámci termínů Setkání dle předchozího odstavce neposkytne řádnou součinnost a Poskytovateli tímto vzniknou marně vynaložené náklady (např. promeškaný čas pracovníka Poskytovatele při zbytečném výjezdu, cestovní náklady), je Objednatel na základě Poskytovatelem vystavené faktury povinen Poskytovateli tyto náklady uhradit. Odměna za promeškaný čas pracovníka odpovídá odměně za práci tohoto pracovníka podle seznamu cenových a nákladových položek dle této Smlouvy. Odměna za promeškaný čas pracovníka Poskytovatele se počítá za každou započatou půlhodinu promeškaného času, odměna za 1 započatou půlhodinu promeškaného času pracovníka Poskytovatele představuje alikvotní část odměny dle seznamu cenových a nákladových položek dle této Smlouvy.
10. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
11. Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či Důvěrné informace, budou doručovány osobně nebo zasílány elektronicky a budou zabezpečeny proti zneužití. Způsob zabezpečení elektronické komunikace bude určen před zahájením realizace plnění této Smlouvy.
12. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.
13. Pro úspěšné plnění této Smlouvy zřídí Objednatel pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup na potřebné servery Objednatele.

12. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k

maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

2. Poskytovatel neodpovídá za žádné následné škody jako je ztráta ušlého zisku, ztráta dat apod. Odpovědnost Poskytovatele za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této Smlouvy je omezena výší odpovídající roční výši Paušální ceny.
3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny za Služby nebo vyúčtovaných nákladů se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
4. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok oprávněné Smluvní strany na náhradu škody v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost ke splnění dluhu, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
5. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVAVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá účinnosti jejím uzavřením.
2. Vícestanný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
3. Poskytovatel není oprávněn jednostranně započíst jakékoli pohledávky bez předchozího souhlasu Objednatele.
4. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
5. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci k Software v jiném jazyce.
6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou,

jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.

8. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech v českém jazyce. Všechny stejnopisy mají účinky originálních vyhotovení. Každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam členů Týmu Objednatele

Příloha č. 2 - Charakteristika služeb

Příloha č. 1 Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa

Příloha č. 2 Charakteristika služeb

HELP DESK

Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese <http://helpdesk.acmark.cz> nebo pomocí emailové adresy helpdesk@acmark.cz, která je určena pro posílání požadavků.

Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Help desk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.

Poskytovatel poskytuje podporu prostřednictvím Help desk v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:00 hodin. Požadavek vznesený prostřednictvím Help desk v jinou dobu se považuje za doručení v nejbližší pracovní den v 9.00 hodin. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Help desku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.

HOT LINE

Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k Software. Službu Hot-line provozuje Poskytovatel na telefonním čísle +420 [+420226111111](tel:+420226111111) to v **pracovních dnech od 9:00 do 16:00 hodin**. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen.

Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:

- problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line,
- problém je zaregistrován skrze Help desk a následuje písemné (e-mail, sdělení skrze Help desk) doporučení Objednateli,
- problém je zaregistrován, analyzován a je doporučeno následné programové řešení, které je Objednateli zasláno písemně (e-mail, sdělení skrze Help desk) spolu s předběžnou cenovou kalkulací za případný servisní zásah, který spadá pod rámec poimplementačního rozvoje (coby Služby poskytované mimo paušál).

EVIDENCE KOMUNIKACE A PROVEDENÝCH ÚKONŮ

Veškerá komunikace ať již telefonická nebo jakákoliv jiná bude zapsána do <http://helpdesk.acmark.cz>, kde bude také vyznačeno: číslo požadavku, datum požadavku, o co se jednalo, kdo požadavek zadal a kolik času zabralo plnění požadavku.

V případě, že se jedná o Paušální služby popsané v odstavci 3 Paušální služby této smlouvy, zapíše zodpovědný pracovník, kdy byla služba provedena a kolik na ní strávil času.

Evidence komunikace a provedených služeb bude používána při rekapitulaci toho, co bylo daný měsíc provedeno.

VZDÁLENÁ SPRÁVA SYSTÉMU

V rámci vzdálené správy systému budou prováděny operace zajišťující správný běh aplikací na serveru a také včasné odhalení případných chyb:

1. aktualizace spravovaného Software včetně instalace (patche, zabezpečení dodané výrobcem software). Tímto je myšleno zejména aktualizace jak operačních systémů na serveru, tak také dodaného systému. Tato služba se nevztahuje na upgrade systému ve smyslu přechodu na vyšší verze systému.
2. proaktivní kontrola log záznamů z provozu Software, s četností jednou za měsíc. Systém zaznamenává případné chyby a problémy, které vzniknou při jeho provozu do tzv. log souboru. Tento log soubor Poskytovatel bude v pravidelných intervalech kontrolovat a vyhodnocovat.
3. pravidelná kontrola volného místa na disku, s četností jednou za měsíc. Celý systém je nainstalován na disku, který má určité místo a Poskytovatel bude pravidelně vyhodnocovat toto místo a případně jej bude navyšovat.
4. pravidelná kontrola zálohování, s četností jednou za měsíc, zálohování provádí provozovatel příslušného serveru. Bylo nastaveno zálohování serveru a data na něm uložených v pravidelných intervalech. Poskytovatel minimálně jednou měsíčně prověří, že tyto zálohy jsou validní a lze je použít v případě výpadku. Kontrola se provádí tak, že celý systém „rozbalí“ na jiný server a provede test funkčnosti.
5. pravidelná změna systémových hesel, s četností alespoň dvakrát za rok trvání závazku z této Smlouvy. Toto je bezpečnostní opatření, které má zajistit bezpečnost celého řešení.

