

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená mezi stranami:

**Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv**, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710 (veden u ČNB)

(dále jen "**Objednatel**")

a

**YOUR SYSTEM, spol. s.r.o.**

IČ: 00174939

DIČ: CZ00174939

se sídlem: Tůrkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, 149 00

zastoupen: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem

bankovní spojení: č.ú.XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „**smluvní strany**“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování služeb (dále také jen jako „**Smlouva**“):

## Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ57/2015 „Servisní podpora systémů Oracle“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o poskytování služeb:

## **Článek 1.**

### **Předmět a účel Smlouvy**

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy do 31. 12. 2017 služby spočívající v servisní podpoře systémů Oracle. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) služba helpdesku pro servisní podporu provozu, která bude poskytována Objednateli v režimu 7x24;
- b) odstraňování nahlášených závad specifikovaných blíže v čl. 2 Smlouvy a v termínech uvedených v čl. 2 Smlouvy, v režimu 7x24;

- c) monitoring Oracle systémů v režimu 7x24;
- d) administrace Oracle systémů, spočívající v realizaci změnových požadavků specifikovaných blíže v čl. 2 Smlouvy v termínech uvedených v čl. 2 Smlouvy, v režimu 7x24;
- e) realizace školení související se servisní činností systémů Oracle;
- f) provádění analýz související se servisní činností systémů Oracle;
- g) vedení dokumentace související se servisní činností systémů Oracle.

Plnění dle tohoto odst. 1.01 je dále ve Smlouvě označováno jako „**Služba**“ či „**Služby**“. Podrobné požadavky na jednotlivé Služby a výčet aktuálních systémů Oracle, k nimž se Služby vztahují (dále jen „**systémy**“, jednotlivě „**systém**“) je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu systémů.

## **Článek 2.**

### **Odstraňování závad, administrace, dostupnost**

- 2.01 Součástí Služeb hrazených paušální cenou dle odst. 5.01 této Smlouvy je povinnost Poskytovatele odstraňovat závady systémů v režimu 7x24, administrovat systémy v režimu 7x24 (změnové požadavky) a zajistit předepsanou dostupnost systémů dle specifikace uvedené v tomto článku.
- 2.02 Závadou kritickou (kategorie A) znamenající havarijní situaci se rozumí úplný kolaps systému, nebo nefunkčnost jeho bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent. U těchto závad se Poskytovatel zavazuje nastoupit na odstranění závady do 30 min od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem dle odst. 2.10, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odstranit takovou závadu do 90 min od okamžiku zjištění či nahlášení závady. Toto ustanovení platí, pokud nebude dohodnuto jinak s ohledem na charakter závady, a to prokazatelně písemnou dohodou mezi oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických.
- 2.03 Závadou střední úrovně (kategorie B) se rozumí technická závada, znamenající omezenou funkčnost systému, tedy chování, které vyvolá chybový stav, nebo chybu při zpracování dat, která nespadá pod kategorii A, nicméně jedná se o závadu, která funkčně významně omezuje používání systému k účelům, ke kterým je určen. U těchto závad se Poskytovatel zavazuje nastoupit na odstranění závady nejpozději do 30 min od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem dle odst. 2.10, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odstranit takovou závadu do 8 hodin od okamžiku zjištění či nahlášení závady. Toto ustanovení platí, pokud nebude dohodnuto jinak s ohledem na charakter závady, a to prokazatelně písemnou dohodou mezi oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických.

- 2.04 Závadou nízké úrovně (kategorie C) se rozumí neshoda s běžným provozem systému. Jde o případ, kdy je možné se systémem pracovat alternativním způsobem, nebo systém indikuje chybu, která se zatím neprojevila na chodu systému, která nespadá pod kategorii A nebo B. Tyto závady nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality systému. U těchto závad se Poskytovatel zavazuje nastoupit na odstranění závady nejpozději do 1 pracovního dne od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem dle odst. 2.10, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou. Poskytovatel se zavazuje odstranit takovou závadu do 5 pracovních dnů od okamžiku zjištění či nahlášení závady. Toto ustanovení platí, pokud nebude dohodnuto jinak s ohledem na charakter závady, a to prokazatelně písemnou dohodou mezi oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických.
- 2.05 Změnovým požadavkem kategorie A se rozumí administrační požadavek Objednatele s nejvyšší prioritou. Jedná se o úkoly s pracností do 2 člověkohodin. Jedná se především o problémy, při kterých jsou uživatelé značně omezeni v pracovní činnosti, ale problém se nedá identifikovat prvořadě jako závada, nebo se jedná o méně náročné úpravy, či provázané práce s jinou pracovní agendou, kde jsou globálně nastavené krátkodobé termíny pro splnění cíle. Z běžných požadavků se jedná např. o obnovu tabulky, konfigurace nastavení databáze, identifikace zdroje aplikačních nebo výkonnostních problémů v systému. U těchto požadavků je Poskytovatel povinen začít s řešením požadavku do 30 minut od okamžiku nahlášení požadavku Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou. Servisní požadavek je Poskytovatel povinen vyřešit 4 hodin od nahlášení (převzetí) požadavku.
- 2.06 Změnovým požadavkem kategorie B se rozumí požadavek Objednatele na administrační služby střednědobé pracnosti či menší důležitosti. Jedná se o úkoly s pracností do 5 člověkohodin, průběžná konfigurace se zpětným testováním výstupních parametrů nebo požadavky na migraci dat. U těchto požadavků je Poskytovatel povinen začít s řešením požadavku do 8 hodin od okamžiku nahlášení požadavku Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou. Servisní požadavek je Poskytovatel povinen vyřešit do 2 pracovních dnů od nahlášení (převzetí) požadavku.
- 2.07 Změnovým požadavkem kategorie C se rozumí požadavek Objednatele na administrační služby vyžadující časově náročnější práce v rozsahu až 1 člověkoden (tj. 8 člověkohodin), nebo požadavky na průběžné kontroly, např. měření výkonnostních charakteristik, instalace nového serveru, migrace aplikace, konfigurace zálohování, příp. požadavek s kratší pracností a nízkou prioritou. U těchto požadavků je Poskytovatel povinen začít s řešením požadavku do 8 hodin od okamžiku nahlášení požadavku Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou. Servisní požadavek je Poskytovatel povinen vyřešit do 5 pracovních dnů od nahlášení (převzetí) požadavku.
- 2.08 Veškeré časově náročné požadavky na administrační práce s pracností delší než 1 člověkoden budou konzultovány a zadávány během pravidelných měsíčních schůzek zástupců Poskytovatele a Objednatele, a stvrzené písemnou dohodou na helpdeskovém systému. Součástí písemné dohody bude vždy také termín realizace požadavku, nejpozději však do termínu další měsíční schůzky.

- 2.09 Pokud je realizace změnového požadavku kategorie A či B natolik časově náročná, že ji nelze dokončit v termínu pro realizaci uvedeném v odstavci 2.05 a 2.06, je Poskytovatel oprávněn (před uplynutím lhůty pro realizaci požadavku dle odst. 2.05 a 2.06) informovat pomocí helpdesku o této skutečnosti Objednatele a vyžádat si písemný souhlas Objednatele se změnou kategorie požadavku. Pokud Objednatel s prodloužením doby pro realizaci požadavku souhlasí, stvrdí tento souhlas pomocí záznamu v helpdeskovém systému Poskytovatele. V opačném případě je Poskytovatel povinen dokončit požadavek v termínu dle odst. 2.05 a 2.06.
- 2.10 Závada dle odstavce 2.02 až 2.04 může být Poskytovatelem zjištěna také na základě hlášení z monitorovacího systému. V tomto případě reaguje Poskytovatel na základě této notifikace bez předchozího nahlášení závady Objednatelem. Rozhodným okamžikem, od kterého se počítá běh lhůty pro nástup na odstranění závady, se v tomto případě rozumí okamžik obdržení notifikace dohledového nástroje do emailu Poskytovatele.
- 2.11 Poskytovatel se zavazuje zajistit měsíční dostupnost významných systémů na min. úrovni 99,5 %. Výčet významných systémů a jejich měsíční dostupnost je blíže specifikována v Příloze č. 1 této Smlouvy.

### **Článek 3.**

#### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.

- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatelem pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Službu dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 3.05 Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele (např. servery, části infrastruktury) pro osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni od jejího doručení. Objednatel může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli. V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:
- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou fakticky přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
  - Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskyvatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskyvatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskyvatel do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskyvatel podstatným způsobem.
- 3.06 Poskyvatel je povinen účastnit se pravidelných měsíčních schůzek, stejně jako dalších Objednatelem svolaných jednání, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskyvatel takového jednání vždy zástupci ve věcech technických.
- 3.07 Poskyvatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.08 Poskyvatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskyvatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.09 Poskyvatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá bezpečnostní opatření týkajících se inforatických aktiv.
- 3.10 Poskyvatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.11 Ve lhůtě pěti pracovních dní od data pozbytí platnosti této Smlouvy je Poskyvatel povinen předat Objednateli veškeré přístupové údaje a veškerou aktuální dokumentaci k systémům.
- 3.12 Poskyvatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení Auditu bude Poskyvateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.

#### **Článek 4.**

##### **Práva a povinnosti Objednatele**

- 4.01 Objednatel je povinen předat včas Poskyvateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskyvatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.

- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskyvatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskyvatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

## **Článek 5.**

### **Cena Služeb**

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:  
79 000,- Kč bez DPH, tj. 95.590,- Kč vč. DPH  
za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb dle odst. 1.01 písm. a) až g) této Smlouvy.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskyvatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskyvatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být souhrnné statistiky o poskytovaných Službách v kalendářním měsíci. Bližší specifikace přílohy faktury je obsažena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.02 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.

- 6.03 Splatnost faktur činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.04 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli.
- 6.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.06 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

## **Článek 7.**

### **Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění**

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě ve věcech technických) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace, a současně informovat oprávněnou osobu Objednatele ve věcech technických o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.

## **Článek 8.**

### **Subdodávky Poskytovatele**

- 8.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

## **Článek 9.**

### **Ochrana důvěrných informací**



- 9.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
  - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
  - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
  - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, je Objednatel „správcem“ osobních údajů, obsažených v systémech. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v systémech, pak se pro účel této Smlouvy stává „zpracovatelem“ osobních údajů.

- 9.10 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v systémech, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem, například při testování hardware či software. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této Smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- 9.11 Pro případné zpracování osobních údajů v systémech se použijí odstavce tohoto Článku 8 obdobně.
- 9.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje fyzických osob, povinen postupovat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., zejména:
- případné zpracování osobních údajů pro účely této Smlouvy provádět pouze na základě pověření Poskytovatele ze strany Objednatele,
  - při zpracování osobních údajů dbát, aby osoby, k nimž se osobní údaje vztahují, neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
  - přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,
  - pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
  - zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
  - informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů v systémech. Objednatel si ponechává právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, případně vyžadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen přijmout,
  - zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení příslušných prací.

## **Článek 10.**

### **Smluvní pokuty**

- 10.01 Pokud Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.02 Pokud Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

- 10.03V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění kritické závady či s odstraněním kritické závady uvedené v odst. 2.02 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.02 této Smlouvy.
- 10.04V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění závady střední úrovně či s odstraněním závady střední úrovně uvedené v odst. 2.03 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.03 této Smlouvy.
- 10.05V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k odstranění závady nízké úrovně či s odstraněním závady nízké úrovně uvedené v odst. 2.04 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.04 této Smlouvy.
- 10.06V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k realizaci, či vyřešení změnového požadavku s vysokou prioritou dle odst. 2.05 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.05 této Smlouvy.
- 10.07V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k realizaci, či vyřešení změnového požadavku se střední prioritou dle odst. 2.06 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.06 této Smlouvy.
- 10.08V případě prodlení Poskytovatele s nástupem k realizaci, či vyřešení změnového požadavku s nízkou prioritou dle odst. 2.07 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatý den prodlení oproti lhůtám stanoveným v odst. 2.07 této Smlouvy.
- 10.09Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 3.05 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.10Pokud Poskytovatel poruší povinnost, stanovenou v odst. 3.06 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.11Pokud Poskytovatel poruší povinnost, stanovenou v odst. 3.11 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním porušené povinnosti.
- 10.12V případě nedosažení Objednatelem požadované úrovně měsíční dostupnosti významných systémů dle odst. 2.11 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý měsíc, v němž byla dostupnost nižší než min. úroveň dle odst. 2.11.
- 10.13Pokud Poskytovatel poruší některou z jiných povinností uložených mu v této Smlouvě či její Příloze č. 1, nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

- 10.14 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle článku 5. této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 10.15 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

## **Článek 11.**

### **Trvání Smlouvy**

- 11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od nabytí její účinnosti do 31. 12. 2017.
- 11.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí popř. odstoupením od Smlouvy.
  - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
  - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 11.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

## **Článek 12.**

### **Výpověď a odstoupení od Smlouvy**

- 12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta pro Objednatele činí 1 měsíc a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní lhůta pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

- 12.03 Výpověď Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy výpověď má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, pokud není dohodnuto jinak. Objednatel je oprávněn převzít a Poskytovatel v takovém případě předá Objednateli dosud provedené práce i rozpracované a nedokončené služby do 15-ti dnů ode dne ukončení Smlouvy. O takovém předání a převzetí bude mezi oběma smluvními stranami sepsán protokol o předání a převzetí. K datu vyhotovení tohoto protokolu předá Poskytovatel Objednateli dokumenty a informace týkající se nedokončených služeb.
- 12.04 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 12.05 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením Poskytovatelem oprávněně vyúčtované ceny dle odstavce 5.01, a to o dobu delší než 60 dní.
- 12.06 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti, jak je upravena touto Smlouvou, nebo poruší-li Poskytovatel povinnost stanovenou čl. 8 této Smlouvy.
- 12.07 Pokud jedna smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy může obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstupuje od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné.
- 12.08 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.09 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané Služby nebo činnosti nebudou poskytnuty řádně nebo v termínu (termínech) stanoveném v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.

### **Článek 13.**

#### **Vyšší moc**

- 13.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 13.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 13.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

#### **Článek 14.**

##### **Salvatorní ustanovení**

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

#### **Článek 15.**

##### **Závěrečná ujednání**

- 15.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: [zdenek.blahuta@sukl.cz](mailto:zdenek.blahuta@sukl.cz)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů – kterákoli z těchto osob:

PhDr. Stanislav Siňor CSc., tel. 272 185 811, email: [stanislav.sinor@sukl.cz](mailto:stanislav.sinor@sukl.cz)

Ing. Tomáš Hájek, tel. 272 185 877, email: [tomas.hajek@sukl.cz](mailto:tomas.hajek@sukl.cz)

Bc. David Štěpán, tel. 272 185 876, email: [david.stepan@sukl.cz](mailto:david.stepan@sukl.cz)

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

RNDr. Martin Nehasil, tel. XXX, email: [XXX](mailto:XXX)

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

XXX, tel. XXX, email: [XXX](mailto:XXX)

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 277 775 555

Email Poskytovatele pro hlášení závad: [servis@ys.cz](mailto:servis@ys.cz)

15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace služeb a seznam Oracle systémů

Příloha č. 2 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele

15.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují.

15.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

15.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotoveních.

15.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetli a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

15.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

15.08 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 29. 2. 2016

V Praze dne 26. 2. 2016

Objednatel:

Poskytovatel:

.....  
PharmDr. Zdeněk Blahuta  
ředitel

.....  
RNDr. Martin Nehasil  
jednatel