# S m l o u v a o poskytování služeb

(dále jen „***Smlouva***“)

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***OZ***“) za přiměřeného použití ust. § 2586 a násl. OZ

### Smluvní strany

Objednatel:

**Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna**

se sídlem: Michálkovická 967/108, 710 15 Ostrava - Slezská Ostrava

zastoupena: Ing. Lubomírem Káňou, ředitelem

IČ: 476 73 036

zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 554

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxx

Ve věcech technických je

oprávněn jednat: xxxxxxxxxxx

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat: xxxxxxxxxxx

Číslo smlouvy: S-2018000…

Poskytovatel:

**COMMIT, spol. s r.o.**

se sídlem: Mojmírovců 800/43, 709 00 Ostrava – Mariánské hory

zastoupena: Ing. Liborem Kubíkem, jednatelem

IČ: 607 74 541

zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 7057

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxx

Ve věcech technických je

oprávněn jednat: xxxxxxxxxxx

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat: xxxxxxxxxxx

Číslo smlouvy: RBP20182020

Pro účely Smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako „***Objednatel***“ a „***Poskytovatel***“.

Smlouva byla uzavřena na základě výsledku jednacího řízení bez uveřejnění na veřejnou zakázku s názvem „*Podpora a rozvoj současného informačního systému na období od 1. 1. 2018*“ (dále jen "***Veřejná zakázka***"), zadávanou Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***ZZVZ***“)

### Účel a předmět Smlouvy

* 1. Účelem Smlouvy je zajištění podpory (dále jen „***Servisní služby***“) a vývoj (dále jen „***Služby vývoje***“ a spolu se Servisními službami „***Služby***“) Centrálního informačního systému Objednatele, ke kterému Poskytovatel vykonává výhradní autorská práva majetková ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***AZ***“), a má souhlas svých dotčených zaměstnanců, resp. dodavatelů k tomu, aby na třetí osobu postoupil oprávnění k výkonu majetkových práv k dílu ve smyslu AZ. Centrální informační systém Objednatele je automatizovaný monolitický informační systém, v němž je zahrnuta veškerá agenda Objednatele jako účetnictví, úhrady, registr pojištěnců (s výjimkou agendy stravování a mezd), jedná se o aplikační programové vybavení (APV) včetně všech jeho subsystémů, respektive modulů (dále jen „***Systém***“), které bylo zejména předmětem:
* smlouvy o převodu díla č. 1074/96 uzavřené mezi Objednatelem, Poskytovatelem a AŘ Systém a.s. dne 18. 7. 1996,
* smlouvy o dílo č. 1001/99 uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem dne 17. 12. 1998 a
* smlouvy o dílo č. 1001/2000 uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem dne 10. 12. 1999, ve znění pozdějších dodatků, jejíž platnost končí ke dni 31. 12. 2017, na základě které Poskytovatel dosud zajišťuje Servisní služby pro Objednatele;

a které bude dále vyvíjeno a rozšiřováno, případně i o další moduly.

Objednatel potřebuje zajistit Servisní služby k bezproblémovému fungování (bezchybnému rutinnímu provozu) Systému na dobu dalších let. Objednatel dále potřebuje zajistit vývoj Systému dle jeho aktuálních požadavků a dle aktuálního vývoje v oblasti legislativy a informačních technologií, a proto má zájem dle aktuální potřeby a své volby využívat Služeb vývoje Poskytovatele.

Poskytovatel má zájem za podmínek uvedených v této Smlouvě Služby Objednateli poskytovat.

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě bezproblémově využívat všechny funkce a moduly Systému (bezchybný rutinní provoz Systému), jakož i v souladu se sjednanými podmínkami, a současně se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 Smlouvy za jejich řádné a včasné poskytnutí.

Poskytovatel se dále zavazuje na základě dílčích požadavků Objednatele poskytovat mu Služby vývoje a současně se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 Smlouvy za řádné a včasné poskytnutí těchto objednaných Vývojových služeb. V rámci Služeb vývoje bude Poskytovatel Objednateli poskytovat vývojové a technické kapacity v rozsahu maximálně 2600 hodin ročně pro potřebné úpravy Systému související zejména s aktualizací Systému pro nové období (přechod na další kalendářní rok(y)) a dalším nezbytným rozvojem dle potřeb Objednatele. V rámci uvedených ročních kapacit bude Poskytovatel poskytovat Objednateli vývojové a technické kapacity v rozsahu nejvýše 400 hodin v každém kalendářním měsíci s tím, že Objednatel bude požadovat v jednom kalendářním měsíci plnění ze strany Poskytovatele alespoň v rozsahu 100 hodin každý kalendářní měsíc.

Poskytovatel je povinen realizovat předmět plnění Smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě.

* 1. Poskytováním Služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy směřující k provádění činností v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy - Rozsah služeb a Přílohy č. 2 této Smlouvy - Podmínky poskytování Služeb (SLA parametry), a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu § 2587 OZ, nebo autorského díla ve smyslu § 2 AZ.
  2. Touto Smlouvou se ruší a nahrazuje servisní smlouva č. S-2018000001/RBP20182019 uzavřená mezi smluvními stranami dne 23. 5. 2017.

### Termín, způsob čerpání Služeb a místo plnění

* 1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na základě požadavků Objednatele způsobem a v termínech dle Smlouvy.
  2. Poskytovatel bude Služby poskytovat na základě požadavků Objednatele učiněných v HelpDesku, který je součástí Systému. Požadavky Objednatele na Servisní služby je v případě nedostupnosti Helpdesku možné činit také formou e-mailu odeslaného na adresu xxxxxxxxxxx a nebo telefonicky na tel.: xxxxxxxxxxx. Požadavky učiněné e-mailem či telefonicky je Poskytovatel povinen řešit způsobem a v termínech, jakoby se jednalo o požadavky učiněné v HelpDesku Systému.
  3. Objednatel je oprávněn zadat požadavek na poskytnutí Služby vývoje prostřednictvím HelpDesku. Poskytovatel je povinen takový požadavek vyhodnotit co do proveditelnosti, termínu a pracnosti a do sedmi dnů od zadání požadavku buď:
     1. vyžádat po Objednateli dodatečné informace nezbytně nutné pro vyhodnocení požadavku, které lze po Objednateli rozumně požadovat; nebo
     2. sdělit Objednateli (a) časový harmonogram implementace požadavku (vč. testování Objednatelem, pokud je v rámci dobré praxe zapotřebí) respektující případný termín v požadavku (kterým je, pokud není v požadavku uvedeno jinak, termín implementace do ostrého provozu) a (b) závazný odhad maximální ceny implementace; nebo
     3. v případě časově rozsáhlého požadavku navrhne Objednateli zpracování předběžného návrhu řešení, jehož výstupem bude i předběžný odhad pracnosti; nebo
     4. pokud je požadavek objektivně neproveditelný nebo nespadá do rozsahu Služeb, odmítnout implementaci požadavku, poskytnout Objednateli úplné a podrobné zdůvodnění odmítnutí a navrhnout obecné alternativy řešení požadavku Objednatele.
  4. Po dodání dodatečných informací Objednatelem na vyžádání Poskytovatele dle odst. 3.3.1 Smlouvy je Poskytovatel povinen opět postupovat dle odst. 3.3 Smlouvy.
  5. Pokud Objednatel výslovně akceptuje podmínky Poskytovatele dle odst. 3.3.2 Smlouvy, je Poskytovatel povinen dodat Služby vývoje za podmínek této Smlouvy. Návrh Objednatele na změnu podmínek Poskytovatele dle odst.  3.3.2 Smlouvy, představuje nový požadavek Poskytovatele dle odst.  3.3.2 Smlouvy.
  6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele s řádným splněním jakékoli povinnosti uvedené v odst. 3.3 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,‑ Kč za každý den prodlení.
  7. Služby budou Objednateli fakturovány měsíčně dle čl. 5 Smlouvy.
  8. Místem poskytování Služeb a předání plnění je sídlo Objednatele.
  9. Služby, které lze řešit vzdáleně, mohou být poskytnuty ze sídla Poskytovatele. Poskytovatel v tomto případě odpovídá za kvalitu Služeb stejně, jakoby plnil v místě sídla Objednatele.

### Cena

* 1. Cena za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran jako paušální platba za jeden měsíc poskytování Servisních služeb.
  2. Cena za jeden měsíc poskytování Servisních služeb dle odst. 3.1 Smlouvy činí:

Cena bez DPH: 479 000*,-* Kč (slovy: Čtyři sta sedmdesát devět tisíckorun českých)

DPH (21%): 100 590*,-* Kč (slovy: Jedno sto tisíc pět set devadesát korun českých)

Cena včetně DPH: 579 590*,-* Kč (slovy: Pět set sedmdesát devět tisíc pět set devadesát korun českých)

* 1. Cena za poskytování Služeb vývoje bude účtována na základě skutečně a účelně vynaloženého času odborných pracovníků Poskytovatele při implementaci požadavku Objednatele, a to v jednotné hodinové sazbě:

Cena za 1 hodinu poskytování Služeb vývoje bez DPH: 1 326*,-* Kč (slovy: Jeden tisíc tři sta dvacet šest korun českých)

DPH (21%): 278,46 Kč (slovy: Dvě stě sedmdesát osm korun českých čtyřicet šest haléřů)

Cena za 1 hodinu poskytování Služeb vývoje včetně DPH: 1 604,46 Kč (slovy: Jeden tisíc šest set čtyři korun českých čtyřicet šest haléřů)

* 1. Ceny dle odst. 4.2 a 4.3 Smlouvy jsou sjednány jako ceny nejvýše přípustné a zahrnují veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy včetně přiměřeného zisku Poskytovatele.
  2. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
  3. Smluvní strany se dohodly na tom, že cena, uvedená v čl. 4.3 bude zvýšena o procento odpovídající kladnému procentu meziroční inflace vyjádřené přírůstkemprůměrného ročního indexuspotřebitelských cen, vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozích 12 kalendářních měsíců předchozího roku (nejdříve však za rok 2019 ve vztahu k roku 2018), a to s účinností od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bude takové vyhlášení oficiálně učiněno, pokud celkový úhrn inflace za předchozí období překročí 3 %.

### Platební podmínky

* 1. Cena plnění dle odst. 4.2 Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně na základě faktury Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto. V případě  nedodržení reakční doby, lhůty k odstranění vady, nebo jiného SLA parametru podle Smlouvy, je Poskytovatel povinen zohlednit Objednatelem vyčíslenou slevu ve fakturované částce.
  2. Cena plnění dle odst. 4.3 Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně na základě faktury Poskytovatele, kterou vystaví Poskytovatel na počet hodin Služeb vývoje za dokončené jednotlivé požadavky z HelpDesku, které budou na znamení akceptace podepsány jednotlivými garanty Objednatele.
  3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, povinné přílohy, nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
  4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena do třiceti (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
  5. Povinnost zaplatit sjednanou cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
  6. Platba bude poukázána na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.
  7. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění Smlouvy jakékoliv zálohy.

### Součinnost, práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat součinnost vyplývající ze Smlouvy, a to pouze v nezbytně nutném rozsahu a nikoliv nad rámec součinnosti jinak obvyklé při poskytování obdobného druhu plnění. Konkrétní rozsah součinnosti Objednatele bude smluvními stranami projednán po uzavření Smlouvy (zejména přístup do prostor Objednatele, k datům a na servery Objednatele).
  2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami, a to za stejných podmínek, jaké platí pro součinnost Objednatele dle odst. 6.1 Smlouvy.
  3. Poskytovatel je povinen zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím osob, které se aktuálně podílejí na poskytování Služeb dle předchozí smlouvy o dílo č. 1001/2000 uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem dne 10. 12. 1999, ve znění pozdějších dodatků, a to minimálně xxxxxxxxxxx a xxxxxxxxxxx (dále jen „*Realizační tým*“), kteří jsou odpovědní za kvalitu poskytovaných služeb. V případě záměru změny těchto členů Realizačního týmu je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele; tento souhlas je oprávněna vydat odpovědná osoba Objednatele ve smyslu odst. 6.5 a odst. 6.6 Smlouvy. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat požadavky odbornosti pro řádné poskytování Služeb podle Smlouvy, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty. Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí významných změn ve složení Realizačního týmu v době plnění dle Smlouvy.
  4. Objednatel si vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro případ opakované nespokojenosti s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s Objednatelem, která způsobuje opakovaně prodlení či chyby na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen člena Realizačního týmu na žádost Objednatele vyměnit tak, aby nová osoba splňovala požadavky odbornosti pro řádné poskytování Služeb podle Smlouvy. Veškeré případné náklady související s výměnou člena Realizačního týmu nese výlučně Poskytovatel.
  5. Každá ze smluvních stran dále jmenuje odpovědné osoby, které budou vystupovat jako zástupci smluvních stran. Odpovědné osoby zastupují smluvní stranu ve smluvních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
  6. Odpovědnými osobami za Objednatele jsou:

#### ve věcech smluvních: xxxxxxxxxxx

#### ve věcech technických: xxxxxxxxxxx

Odpovědnými osobami za Poskytovatele jsou:

#### ve věcech smluvních a technických: xxxxxxxxxxx

#### ve věcech smluvních a technických: xxxxxxxxxxx

* 1. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované odpovědné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna odpovědných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem doručení písemného vyrozumění.
  2. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování Služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu, a to i emailem zaslaným odpovědné osobě nebo zápisem v HelpDesku. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování Služeb řádně.
  3. Objednatel je povinen zajistit Poskytovateli vzdálený přístup k Helpdesku.

### Předání a převzetí

* 1. Poskytovatel je povinen předat Servisní služby v termínech stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami. Protokolární potvrzení předání a převzetí Servisních služeb bude probíhat měsíčně zpětně za předcházející kalendářní měsíc a je splněno záznamem v HelpDesku vytvořeným odpovědnou osobou Objednatele označeným „A*kceptováno garantem*“.
  2. Poskytovatel je povinen předat Služby vývoje v termínu odsouhlaseném Objednatelem. V tomto termínu Poskytovatel provede záznam v HelpDesku „*K akceptaci garantem*“. Objednatel je povinen na to ve lhůtě 14 dnů prostřednictvím příslušného garanta, pokud nevytkne vady, provést záznam „*Akceptováno do zkušebního provozu*“. Do dalších 30 dnů po provedené tohoto záznamu je pak Objednatel povinen buď vytknout vady Služeb vývoje, nebo provést záznam „*Akceptováno garantem*“; tímto záznamem nebo marným uplynutím lhůty k vytknutí vad je konkrétní Služba vývoje převzata.
  3. Objednatel je oprávněn kdykoli za trvání Smlouvy vytknout vady Služeb. V takovém případě je Poskytovatel povinen neprodleně nastoupit k odstranění vady. Lhůty k odstranění takovýchto vad a následky prodlení se řídí čl. 12 Přílohy č. 2, resp. odst. 9.8 Smlouvy.
  4. Odpovědnou osobu („*garanta*“) pro celý Systém a/nebo jednotlivé moduly stanoví **Příloha č. 1**. Objednatel je oprávněn oznámením Poskytovateli kdykoli kteroukoli osobu garanta změnit.
  5. Pro každý měsíc trvání smlouvy Objednatel vytvoří v HelpDesku nejpozději poslední pracovní den před následujícím měsícem požadavek „Poskytování podpory Centrálního informačního systému RBP za období MM/RRRR“, kde MM znamená měsíc a RRRR znamená rok poskytnutí podpory – např. 01/2018. Objednatel může tento požadavek vytvořit i později, tedy v průběhu trvání měsíce poskytování Servisních služeb, a to až do chvíle záznamu o akceptaci, který je podmínkou fakturace Poskytovatelem v souladu s odst. 5.1.
  6. Záznam v HelpDesku „*Akceptováno garantem*“ vytvořený odpovědnou osobou Objednatele neznamená převzetí Služby bez výhrad. Pokud Poskytovatel nesplnil při poskytování Služby jakýkoliv Smlouvou stanovený nebo jinak dohodnutý parametr (např. reakční doba, lhůta k odstranění vady), je Objednatel oprávněn vyčíslit případnou slevu z ceny dle odst. 9.7 nebo odst. 9.8 Smlouvy a Poskytovatel je povinen zohlednit ji při nejbližší nadcházející fakturaci. V opačném případě je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení slevy.

### Změnové řízení

* 1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech Servisních služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Poskytovatel je povinen přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy stejně jako změny související se změnou napojení na externí systémy, která svým rozsahem překračuje rámec této smlouvy (viz odst. 2.II Přílohy č. 1 této Smlouvy), a to za předpokladu, že se smluvní strany dohodnou na ceně těchto úprav a termínu dodání.
  2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných Služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných Služeb. Tuto dokumentaci je Poskytovatel povinen na základě žádosti kdykoliv zpřístupnit Objednateli. Poskytovatel je povinen tuto úplnou dokumentaci předat Objednateli při ukončení této Smlouvy.
  3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy Servisních služeb. Zahájení změnového řízení mohou realizovat v této smlouvě uvedené odpovědné osoby, a to také formou emailu.
  4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
  5. Servisní služby poskytnuté Poskytovatelem, aniž by o nich proběhlo úspěšné změnové řízení podle tohoto článku 8, rozšiřují rozsah Servisních služeb, avšak Poskytovateli za ně nepřísluší žádná dodatečná odměna nebo náhrada.
  6. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo předchozí písemné dohody v otázkách předmětu plnění a případných změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách (vše vždy v souladu s právními předpisy vč. ZZVZ).
  7. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
  8. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných Servisních služeb podle této Smlouvy, pokud nebudou znamenat vícepráce Poskytovatele přesahující rozsah plnění podle Smlouvy.

### Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, sankční ujednání

* 1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu včetně odpovědnosti za nemajetkovou újmu, a to v rámci jednoho kalendářního roku maximálně do výše součtu dvanáctinásobku odměny bez DPH dle bodu 4.2. a 2600-násobku hodinové odměny bez DPH dle této Smlouvy (částka této limitace bude pro každý kalendářní rok počítána z výše odměny vycházející z aktuální výše jednotkových (měsíčních či hodinových) sazeb podle bodu 4.2 a 4.3 této Smlouvy po navýšení podle bodu 4.6, případně jiné změně), ledaže byla škoda způsobena úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Smluvní strany odpovídají za skutečnou a prokázanou škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností, včetně ušlého zisku.
  2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smluvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
  3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
  4. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, který nesmí být nižší než 3.000.000 Kč. Poskytovatel je povinen předat kopii pojistné smlouvy Objednateli nejpozději při uzavření Smlouvy, dále pak na vyžádání Objednatele a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
  5. Poskytovatel je povinen plnit Služby v nejvyšší možné kvalitě podle podmínek Smlouvy a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou tak, aby byl zajištěn bezchybný rutinní provoz Systému. Tím nejsou dotčena ostatní práva z vad ani jiná práva Objednatele stanovená zákonem či touto Smlouvou, zejména právo na slevu za dobu trvání porušení.
  6. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
  7. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté SLA parametry poskytovaných Servisních služeb, které nejsou výslovně uvedeny v odst. 9.8 Smlouvy, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru a započatý den trvání porušení smluvní pokutu ve výši 0,5% ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH. Právo Objednatele požadovat poskytnutí slevy dle § 1923 občanského zákoníku, stejně jako další práva Objednatele vč. práva na náhradu škody zůstávají uhrazením smluvní pokuty nedotčena.
  8. V případě prodlení Poskytovatele s řádným poskytováním Služeb dle Smlouvy, které bude mít za následek zejména, že Poskytovatel poruší stanovené SLA parametry, či kterýkoliv z nich uvedený v Příloze č. 2 Smlouvy, zejména v jejím odst. 4, tj. jestliže Poskytovatel nedodrží lhůty obsažené v Příloze č. 2 Smlouvy (reakční doba či lhůta k odstranění vady), poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru smluvní pokutu:

#### ve výši 0,1 % ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH v případě prodlení Poskytovatele vzhledem k reakční době na vadu kterékoliv kategorie za každou započatou hodinu prodlení s reakcí a každé jednotlivé porušení;

#### ve výši 0,15 % ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie A za každou započatou hodinu prodlení s jejím odstraněním a každé jednotlivé porušení;

#### ve výši 0,5 % ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie B za každý započatý den prodlení s jejím odstraněním a každé jednotlivé porušení;

#### ve výši 0,2 % ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie C za každý započatý den prodlení s jejím odstraněním a každé jednotlivé porušení;

#### ve výši 0,1 % ze sjednané ceny za jeden měsíc poskytování Servisních služeb včetně DPH v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady kategorie D za každý započatý den prodlení s jejím odstraněním a každé jednotlivé porušení;

#### ve výši 0,1% z předpokládané ceny požadavku (minimálně však 1.500 Kč) v případě prodlení s dodáním Služeb vývoje za každý započatý den prodlení a každý jednotlivý případ prodlení.

Smluvní pokuty za porušení jednotlivé povinnosti se nekumulují, tzn. Objednatel má nárok pouze na nejvyšší smluvní pokutu, kterou lze za příslušnou skutečnost, která případně způsobila porušení více povinností, uplatnit. O každém případu prodlení dle tohoto odstavce se Poskytovatel zavazuje Objednatele neprodleně informovat a následně příčiny tohoto prodlení vyhodnotit, implementovat preventivně nápravná opatření, aby k prodlení z týchž nebo obdobných důvodů již nedocházelo (což by znamenalo podstatné porušení Smlouvy) a tyto závěry předat písemně Objednateli k případným připomínkám.

Právo Objednatele požadovat poskytnutí slevy dle § 1923 občanského zákoníku, stejně jako další práva Objednatele vč. práva na náhradu škody zůstávají uhrazením smluvní pokuty (smluvních pokut) dle této Smlouvy nedotčena.

* 1. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn vystavenou fakturu vrátit Poskytovateli k opravě, případně slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty dle odst. 9.17 Smlouvy.
  2. V případě nedodržení podmínek Služby HelpDesk dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, tj. pokud dostupnost HelpDesk klesne pod 99 % v daném kalendářním čtvrtletí, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každých započatých 0,1 %, o kterých klesne dostupnost poskytované Služby pod požadovanou hodnotu, počítáno za příslušné kalendářní čtvrtletí, ve kterém nebyla stanovená úroveň dostupnosti dodržena. Nárok na smluvní pokutu nevzniká v případě, že nedostupnost či nefunkčnost serveru, na kterém je umístěn HelpDesk je na straně Objednatele či třetí osoby, jakožto dodavatele Objednatele.
  3. Vzhledem k tomu, že HelpDesk je umístěn na serveru v dispozici Objednatele, Poskytovatel neodpovídá za prodlení s poskytováním jakýchkoliv Služeb či za škodu v rozsahu, v jakém byla způsobena v důsledku nedostupnosti HelpDesku z důvodů na straně Objednatele. Za řádné fungování HelpDesku odpovídá Poskytovatel.
  4. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle odst. 11.1 Smlouvy je smluvní strana, která mlčenlivost porušila, povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Poskytovatel odpovídá stejně také v případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle odst. 11.1 Smlouvy jeho zaměstnancem, nebo třetí osobou, kterou měl Poskytovatel povinnost poučit podle odst. 11.3 Smlouvy.
  5. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle odst. 11.2 Smlouvy Poskytovatelem, nebo jeho zaměstnancem, nebo třetí osobou, kterou měl Poskytovatel povinnost poučit podle odst. 11.3 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
  6. Provede-li Poskytovatel změnu člena Realizačního týmu odpovědného za kvalitu poskytovaných služeb bez předchozího písemného souhlasu Objednatele v rozporu s odst. 6.3 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
  7. Neprovede-li Poskytovatel změnu člena Realizačního týmu na žádost Objednatele v rozporu s odst. 6.4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
  8. V případě porušení povinnosti dle odst. 9.4 této Smlouvy, tj. povinnosti mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody Objednateli nebo třetí osobě, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý započatý měsíc, v němž Poskytovatel nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry.
  9. Smluvní pokuta je splatná do šedesáti (60) dnů ode dne doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty povinné smluvní straně. Objednatel je v souladu s ust. § 1982 OZ oprávněn započíst smluvní pokutu vůči faktuře Poskytovatele.
  10. Jakýmkoli ustanovením o smluvní pokutě, respektive slevě z ceny Služeb, není jakkoliv dotčeno či omezeno právo na náhradu škody. Povinná smluvní strana je povinna uhradit případnou škodu, a to včetně újmy nemajetkové, vedle smluvní pokuty v plné výši. O náhradě škody dále platí obecná ustanovení OZ.
  11. Jakákoliv ustanovení týkající se dotčení či omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.
  12. Objednatel se zavazuje neprovádět zásahy do Systému, jeho dat a jeho datových struktur jinak než prostřednictvím uživatelského rozhraní, nebo bez písemného souhlasu Poskytovatele. V opačném případě Poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za chování systému, chyby takto způsobené a případné havárie.

Vlastnické právo, nebezpečí škody na věci, práva duševního vlastnictví

* 1. Pokud je výsledkem činnosti Poskytovatele podle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu AZ nebo jakéhokoli jiného předmětu duševního nebo průmyslového vlastnictví (dále jen společně jako „dílo“ nebo „autorské dílo“), poskytuje Poskytovatel Objednateli právo k užívání takového díla, resp. právo vytěžovat a zužitkovat databáze (dále společně jako „licence“) Objednatelem v rámci Systému ve smyslu AZ dnem poskytnutí autorského díla Objednateli (nejpozději však ke dni záznamu o akceptaci služeb v HelpDesku dle Smlouvy, jichž je takové autorské dílo součástí) na celou dobu trvání majetkových autorských práv, resp. na neomezenou dobu, a to bez ohledu na to, zda po dobu trvání nebo po ukončení této Smlouvy (tzn. poskytnutá licence přetrvává také po ukončení této Smlouvy). Cena za takovou licenci dle bodu 10.2. je součástí ceny sjednané v čl. 4 Smlouvy a Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení licence k jednotlivým dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití licence a významu příslušného díla pro dosažení takového zisku.
  2. Licence je neodvolatelná a je udělena v následujícím rozsahu:
* nevýhradní;
* územně pro celý svět;
* pro jakýkoliv způsob užití, avšak pouze pro vlastní potřebu Objednatele a propojených osob; a
* v neomezeném množstevním rozsahu.
  1. V rozsahu, v jakém Poskytovatel nevykonává k dílu majetková práva, zavazuje se opatřit si obvyklé oprávnění k výkonu těchto majetkových práv od oprávněných třetích osob a uděluje (a to i pro případ po skončení Smlouvy) tímto Objednateli právo k užívání jako podlicenci, a to za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny pro oprávnění k výkonu těchto majetkových práv od oprávněných třetích osob Poskytovateli; podmínkami podlicence však není nijak dotčena povinnost Poskytovatele dodávat plnění prostá jakýchkoli právních vad podle této Smlouvy. Objednatel není povinen licenci využít. Vylučuje se právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 občanského zákoníku.
  2. Pro případ ukončení Smlouvy z důvodu odstoupení Objednatele pro prodlení Poskytovatele delším než 60 kalendářních dnů s odstraněním vad kategorie A a B, uděluje Poskytovatel neodvolatelně Objednateli právo k užívání díla za podmínek výše uvedené licence, které zároveň zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele k úpravám včetně dopracování, zpracování včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončení, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného.
  3. Objednatel není oprávněn po skončení Smlouvy zpřístupnit Systém za účelem provádění jeho změn třetí osobě, pokud nenabyl Objednatel práva dle předchozího bodu. Toto ustanovení však nevylučuje provedení nutného servisního zásahu k zachování funkčnosti Systému Objednatelem svépomocí, anebo prostřednictvím třetí osoby. Nutným servisním zásahem se rozumí zejména situace vyvolaná nekompatibilitou Systému s aktuálně dostupnou resp. podporovanou verzí software či hardware použitelného k jeho bezvadnému provozu.
  4. Objednatel je oprávněn pořizovat pro vlastní potřebu rozmnoženiny veškeré uživatelské dokumentace předané Poskytovatelem v listinné i elektronické podobě.
  5. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou, a zavazuje se Objednatele v celém rozsahu odškodnit.
  6. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové škody a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět plnění Smlouvy užívat řádně a nerušeně dle Smlouvy.
  7. Poskytovatel se zavazuje veškerá plnění, zejm. díla ukládat na hardware Objednatele tak, aby k němu měl Objednatel kdykoli nerušený přístup.
  8. V případě jakéhokoliv zásahu Objednatele či třetí osoby do Systému (změna zdrojových kódů apod.), neodpovídá Poskytovatel za jakékoliv jeho vady nebo škodu, která vznikne v důsledku takového zásahu. Současně ve vztahu k těmto vadám není vázán lhůtami pro servis (SLA) a ani nevzniká nárok na smluvní pokuty dle této Smlouvy.
  9. Smluvní strany prohlašují, že ke dni podpisu této Smlouvy, Systém nevykazuje žádné vady kategorie A a B a současně Poskytovatel není v prodlení s řešením vad či požadavků na vývoj, pro které by bylo možné odstoupit od Smlouvy nebo požadovat smluvní pokutu.

### Mlčenlivost

* 1. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy, a to obchodní, ekonomické a technické povahy nebo které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek ust. § 504 OZ (dále jen „*důvěrné informace*“). Za důvěrné informace Objednatele se považují také postupy Objednatele související s prováděním kontrol Objednatelem. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu důvěrné informace nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení, a to vše s výjimkou případů, které představují splnění právní povinnosti.
  2. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 („**GDPR**“), povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Za tímto účelem se Poskytovatel zejména zavazuje zavést vhodná technická a organizační opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky použitelné legislativy a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů, a proto se zejména zavazuje, že:
     1. se při zpracování osobních údajů bude řídit pokyny Objednatele,
     2. pracovníci Poskytovatele, kteří se budou podílet na zpracování osobních údajů, budou zavázání mlčenlivostí;
     3. k ochraně osobních údajů přijme potřebná bezpečnostní opatření;
     4. bude Objednateli, pokud je to možné, nápomocen pro splnění jeho povinnosti reagovat na oprávněné žádosti fyzických osob na úseku ochrany osobních údajů;
     5. bude Objednateli v nezbytném rozsahu nápomocen při zajišťování souladu s jeho povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR;
     6. poskytne Objednateli nezbytné informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 GDPR, a umožní za tímto účelem provést audity.
  3. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci i další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu Smlouvy byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. O splnění této povinnosti je Poskytovatel povinen pořídit písemný záznam.
  4. Povinnost mlčenlivosti a ochrany osobních údajů trvá bez ohledu na ukončení této Smlouvy i po ukončení Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku.
  5. Poskytovatel je dále povinen:

#### použít veškeré podklady předané mu Objednatelem pouze pro účely Smlouvy a zabezpečit jejich bezodkladné řádné vrácení Objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;

#### podklady, informace a výsledky poskytovaných plnění získané při realizaci plnění dle Smlouvy neposkytnout třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a za podmínek jím stanovených;

#### po ukončení plnění Smlouvy předat Objednateli zpět veškeré nosiče obsahující informace, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, které mu byly Objednatelem poskytnuty. V případě vlastních nosičů takových informací je Poskytovatel povinen tyto nosiče buď znehodnotit, nebo z nich informace odstranit způsobem vylučujícím jejich obnovení.

### Další a závěrečná ustanovení

* 1. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám bez využití poddodavatele.
  2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2023. Po uplynutí této doby se Smlouva sjednává na dobu neurčitou s výpovědní dobou šesti měsíců s tím, že výpověď je možné dát nejdříve po 66 měsících od účinnosti této smlouvy.
  3. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit pouze v případě, že bude Objednatel déle než šedesát (60) dnů v prodlení s poskytnutím nutné součinnosti nebo v prodlení s úhradou jakékoliv částky podle této Smlouvy, a to po uplynutí dodatečné lhůty ke splnění po předchozím písemném upozornění Poskytovatelem.
  4. Tato Smlouva podléhá uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle k uveřejnění v registru smluv Objednatel. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádné ustanovení této Smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této Smlouvě za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a ZZVZ.
  5. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
  6. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
  7. Smluvní strany se dohodly na vyloučení užití ustanovení § 1765 odst. 2 OZ. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená ve Smlouvě.
  8. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy, ani Smlouvu jako celek, na třetí osobu či osoby.
  9. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
  10. Každá ze stran může odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti druhou Smluvní stranou, a to:

#### pro prodlení Poskytovatele s nedodržení lhůty u vady kategorie A delším než 10 pracovních dnů;

#### pro prodlení Poskytovatele s nedodržení lhůty u vady kategorie B delším než 20 pracovních dnů;

#### pro prodlení Objednatele s úhradou ceny nebo její části delším než 30 dnů (pokud byl Objednatel na takové prodlení upozorněn);

#### pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností Poskytovatele dle Smlouvy, a pokud na to Objednatele písemně upozornil a poskytnul mu přiměřenou lhůtu ne však kratší 30 dnů k nápravě;

#### pro opakované méně závažné či podstatné závažné porušení smluvních povinností, a pokud na toto jedna smluvní strana písemně upozorní a poskytne druhé smluvní straně přiměřenou lhůtu ne však kratší 30 dnů k nápravě;

Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.

* 1. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OZ, AZ a příslušnými právními předpisy souvisejícími. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v prvé řadě řešeny smírem (tento postup se nevztahuje na vymáhání finančních pohledávek vzniklých z porušení povinnosti zaplatit pohledávku). Pokud smíru nebude dosaženo během šedesáti (60) dnů, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.
  2. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech změnách v kontaktních údajích (název, sídlo, tel., apod.).
  3. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
  4. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že se Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
  5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Rozsah Služeb,

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování Služeb (SLA parametry).

V Ostravě dne V Ostravě dne

Objednatel: Poskytovatel:

*..................................................................* *...................................................................*

**Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna** **COMMIT, spol. s r.o.**

Ing. Lubomír Káňa, ředitel Ing. Libor Kubík, jednatel

**Příloha č. 1 - Rozsah Služeb**

# **Definice pojmů**

*Systém* – souhrnný název pro soubor všech softwarových prostředků, nad kterými jsou poskytovány Služby, tvořený ke dni podpisu Smlouvy zejména těmito moduly:

|  |  |
| --- | --- |
| **Modul** | **Garant Objednatele (pozice)** |
| Registr pojištěnců a registr plátců pojistného | vedoucí odboru registru |
|  | vedoucí odboru úhrad zdravotních služeb (jen pro registraci u PZS) |
| Výběr a kontrola pojistného | náměstek ředitele pro obchod a správu (jen pro OBZP) |
|  | vedoucí odboru kontroly výběru pojistného |
| Úhrady zdravotnickým zařízením | náměstek ředitele pro zdravotnictví |
|  | vedoucí odboru zdravotních služeb |
|  | vedoucí odboru úhrad zdravotních služeb (jen pro zpracování úhrad) |
| Revizní lékaři | vedoucí odboru zdravotní péče |
| Lázeňská péče, rekondiční, ozdravné a léčebné pobyty | náměstek ředitele pro smluvní vztahy a správní činnosti |
|  | vedoucí oddělení léčebné péče a PZT |
| Finanční řízení | vedoucí ekonomicko-finančního odboru |
|  | vedoucí finančního odboru |
| Správní řízení | náměstek ředitele pro smluvní vztahy a správní činnosti |
|  | náměstkyně ředitele pro ekonomiku |
|  | vedoucí odboru kontroly výběru pojistného |
|  | náměstek ředitele pro obchod a správu (jen pro OBZP) |
| MTZ (skladové hospodářství) | vedoucí odboru správy |
| Personalistika a mzdy | vedoucí odboru personálně-právního |
| Hmotný a nehmotný dlouhodobý majetek | vedoucí ekonomicko-finančního odboru |
| Účetnictví včetně integrace vstupů a výstupů | vedoucí ekonomicko-finančního odboru |
|  | specialista obchodní a správní činnosti (jen pro smlouvy a objednávky) |
| Smlouvní vztahy | náměstek ředitele pro smluvní vztahy a správní činnosti |
|  | vedoucí odboru smluvních vztahů |
| Sledování náhrad škod | vedoucí odboru personálně-právního |
| Evidence pošty | vedoucí odboru projektů a automatizace |
|  | vedoucí oddělení příjmu, kontroly a archivace dat |
| Zahraniční faktury | náměstek ředitele pro smluvní vztahy a správní činnosti |
|  | vedoucí oddělení mezinárodních vztahů |
| Informační systém expozitur | vedoucí expozitury Ostrava |
| Přehledy o výši pojistného | vedoucí odboru registru (zpracování hlášení, avíza) |
|  | vedoucí odboru kontroly výběru pojistného |
| Portál ZP | specialista projektů a automatizace |
| Internet - webové strány | vedoucí odboru projektů a automatizace |
| Zdravotní programy, prevence | vedoucí oddělení koncepce zdravotních programů |
| Internet - e-aplikace (web RBP) | vedoucí odboru projektů a automatizace |
|  | specialista projektů a automatizace |
|  | specialista projektů a automatizace |
|  | vedoucí odboru registru |
|  | vedoucí odboru informační soustavy (provoz stránek) |
| Smlouvy a objednávky | vedoucí ekonomicko-finančního odboru |
|  | specialista obchodní a správní činnosti |
| Zlepšená péče, nadstandardy | vedoucí expozitury Ostrava |
|  | vedoucí odboru obchodních aktivit |
|  | vedoucí odborný referent administrace a zdravotnické dokumentace |
| Utility | ad hoc dle pověření kontaktní osoby vě věcech technických |

*HelpDesk* – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele). HelpDesk představuje automatizovaný systém procedur a politik, které jsou využívány Objednatelem i Poskytovatelem k řízení Servisních služeb, který je součástí Systému.

*SLA (Service Level Agreement)* – závazné parametry poskytovaných Služeb.

*Vada* – pro účely této Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 zahrnuje jak vadu, chybu, tak jiný požadavek Objednatele v rozsahu Servisních služeb.

*Dostupnost* – schopnost provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl z dohodnuté provozní doby bez plánovaných odstávek (realizovaných za podmínek čl. 8 Přílohy č. 2). Požadavky různé priority mají různou dostupnost.

*Požadavek* – jakýkoli podnět/požadavek na provedení služby, úpravy aplikace nebo požadavek, který není vadou.

*Odsouhlasený požadavek* – požadavek k řešení, jehož odhad pracnosti nepřekročil hodnotu uvedenou v dohodnuté metodice (jedná se o automaticky odsouhlasený požadavek), nebo Objednatelem explicitně odsouhlasený požadavek s odhadem pracnosti překračujícím hodnotu uvedenou v metodice.

# **Služby**

1. ***Servisní služby***

Poskytovatel bude zabezpečovat pro Objednatele následující Servisní služby:

1. Oprava nahlášených chyb:
   * chyby způsobené při uživatelském používání Systému,
   * chyby jakékoliv funkcionality Systému, a to i dodané před účinností Smlouvy, které mohou být zjištěny kdykoliv.
2. Úprava napojení na externí systémy:
   * v důsledku změny komunikačních rozhraní,
   * externí systémy jako ISDS, ISZR, Portál ZP a všechny případné další Systémem využívané externí systémy,
   * a to za předpokladu, že kvartálně suma Poskytovatelem odpracovaných hodin na těchto změnách nepřekročí 90 hodin.
3. Provádění konfiguračních změn Systému
   * zejména vyvolané doporučením výrobce, v návaznosti na nutnost upgrade k odstranění nalezené vady, případně ukončením podpory výrobce pro aktuálně využívanou verzi,
   * a to za předpokladu, že kvartálně suma Poskytovatelem odpracovaných hodin na těchto změnách nepřekročí 90 hodin.
4. ***Služby vývoje***

Poskytovatel bude zabezpečovat pro Objednatele zejména následující Služby vývoje:

* poskytnutí analytické, konzultační a vývojové, testovací, dokumentační, školící kapacity v rozsahu stanoveném smlouvou na řešení požadavků zadaných objednatelem formou HelpDesku, Hotline, řešených na místě nebo telefonicky, nejsou-li součástí Servisní služby.
* Poskytnutí odhadu pracnosti realizace požadavku na základě předaného zadání objednatelem, případně písemné požádání o upřesnění zadání, není-li dostatečné pro kvalifikovaný odhad.
* Zařazení odsouhlasených požadavků k řešení ho harmonogramu dle dostupné kapacity, priority a požadovaných termínů vyřešení požadavků, aktualizace harmonogramu na základě skutečného průběhu realizace a vzniku nových požadavků.
* Co nejkratší a nejefektivnější řešení odsouhlasených požadavků při nepřekročení odhadu pracnosti a dodržení stanoveného harmonogramu a termínu řešení.
* Dodržování dalších pravidel dle vzájemně odsouhlasené metodiky řízení a plánování realizace požadavků.
* uvádění Systému do souladu s aktuální legislativou a podpora plnění nových legislativních požadavků;
* reagování na změny v rozhraní externích systémů, se kterými je Systém propojen (v rozsahu, jakém změny v režimu Servisních služeb překročí 90 hodin kvartálně);
* provádění změn procesů v jednotlivých modulech dle aktuálních potřeb Objednatele;
* úprava vzhledu Systému dle požadavků Objednatele;
* pomoc při implementaci Systému do nového hardware (v rozsahu, jakém pomoc v režimu Servisních služeb překročí 90 hodin kvartálně);
* pomoc při identifikaci a řešení problémů s během Systému;
* pomoc při přechodu na novou verzi software potřebného k běhu Systému (např. Oracle DB, Oracle Forms & Reports, JAVA) (v rozsahu, jakém pomoc v režimu Servisních služeb překročí 90 hodin kvartálně).

# **Kategorizace vad**

Chyby nalezené v Systému a další Servisní služby (Vady) se dělí podle závažnosti dopadů na funkčnost Systému výlučně do následujících kategorií:

* + 1. Vada kategorie A

Popis vady: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti Systému nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání Systému nebo jeho části, způsobují "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobují ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software Objednatelem, nebo způsobují vážné provozní problémy a neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

* + 1. Vada kategorie B

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení:

* **výkonnosti** Systému nebo jeho části - zhoršení definovaných, jinak obvyklých výkonových parametrů příslušné části Systému, nebo zhoršení výkonových parametrů celého počítačového programu informačního systému RBP (zejména snížení definované rychlosti, v jaké má celý program provádět jednotlivé příkazy, činnosti nebo procesy), nebo
* **funkčnosti** Systému nebo jeho části, anebo celého počítačového programu informačního systému RBP.

Systém nebo jeho část má **výkonové omezení** v rozporu s tím, jak je jeho výkon (zejména rychlost provádění jednotlivých funkcí, příkazů nebo procesů) definován ve Smlouvě, anebo je částečně **nefunkční** (nevykonává všechny nebo některé příkazy, činnosti nebo procesy příslušných modulů Systému způsobem, kterým tak má činit). Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem (zhoršují nebo ztěžují užívání Systému, nebo jeho části, ale umožňují úplný provoz). Zejména se jedná o rozpor funkce nebo výkonnosti Systému či jeho části s dokumentací.

* + 1. Vada kategorie C

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Chyba, která komplikuje používání určité funkcionality Systému s možností alternativního způsobu řešení - problémy, které komplikují postupy při práci se software, tj. se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci.

* + 1. Vada kategorie D

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A, kategorie B nebo kategorie C. Drobná chyba v aplikaci nebo její části málo závažného charakteru, která nekomplikuje provoz a nevyžaduje rychlé řešení.

**Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služeb (SLA parametry)**

# Servisní služby podle Smlouvy budou poskytovány v režimu 5x8, tj. každý pracovní den v době od 7.00 hod do 15.00 hod, a to v českém jazyce. Pro nahlášení vad (incidentů) je určen HelpDesk Poskytovatele.Možnosti zadávání požadavku:

|  |  |
| --- | --- |
| Elektronicky | [HelpDesk](https://jira.asseco-ce.com/secure/Dashboard.jspa) v Systému |
| Elektronicky (e-mail): | xxxxxxxxxxx |
| Telefonicky (mobil): | xxxxxxxxxxx |

## 

## K nahlášení vady jsou ze strany Objednatele oprávněny osoby specifikované pro jednotlivé moduly v Příloze č.1 bod I. a za kterýkoliv modul tyto osoby:

* xxxxxxxxxxx,
* xxxxxxxxxxx,

v jejich nepřítomnosti pak:

* xxxxxxxxxxx,
* xxxxxxxxxxx.

Smluvní strany jsou oprávněny oznámením druhé smluvní straně změnit své oprávněné osoby, aniž by bylo nutné měnit smlouvu.

## Při hlášení vady a jejím odstraňování bude dodržen následující postup:

### Osoba, která nahlásí vadu, je povinna uvést následující údaje:

# kategorizaci vady dle odst. 3. Přílohy č. 1 a odst. 4. této Přílohy č. 2 (A, B, C anebo D),

## popis vady,

## jméno osoby, která vadu nahlásila,

## kontaktní údaje (telefon, email) na odpovědnou osobu Objednatele, pokud se liší od osob dle odst. 2, se kterou bude Poskytovatel spolupracovat v rámci odstranění vady.

### Vada kategorie A bude hlášena i telefonicky.

### V reakční době, která běží od nahlášení požadavku buď v HelpDesku, emailem nebo telefonicky v souladu se Smlouvou, stanovené v odst. 4 je Poskytovatel povinen kontaktovat odpovědnou osobu Objednatele, která s ním upřesní informace o vadě. O upřesnění je proveden Poskytovatelem záznam, který Objednatel potvrzuje.

### Od okamžiku nahlášení vady Poskytovateli začíná běžet lhůta pro odstranění vady dle příslušné kategorie vady uvedené v odst. 4 této Přílohy č. 2 Smlouvy (odstraněním je myšlena i možnost poskytnutí náhradního řešení, tzv. work-around, pokud dosahuje stejné funkcionality a nezhorší se uživatelský komfort; následně Poskytovatel bez zbytečného prodlení odstraní vadu uvedením do předešlého stavu, ledaže si Objednatel výslovně přeje zachovat náhradní řešení).

### Pokud nedojde během reakční doby ke kontaktování odpovědné osoby Objednatele a provedení záznamu, zvolí Objednatel jinou prokazatelnou cestu informování Poskytovatele o vzniklé vadě. Poskytovateli běží reakční doba i lhůta pro odstranění vady dle odst. 4 od původního nahlášení požadavku v souladu s odst. 1 této Přílohy č. 2.

### O odstranění jakékoliv vady bude Poskytovatelem proveden záznam, který potvrzuje Objednatel (oprávněná osoba).

## Pro účely plnění Služeb je stanovena následující kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění:

### **Vada kategorie A**

### Popis vady: viz Příloha č. 1

Reakční doba: 4 hodiny

### Lhůta k odstranění: do následujícího pracovního dne včetně

### **Vada kategorie B**

### Popis vady: viz Příloha č. 1

### Reakční doba: 8 hodin

### Lhůta k odstranění: do 5 pracovních dnů

### **Vada kategorie C**

### Popis vady: viz Příloha č. 1

### Reakční doba: 8 hodin

### Lhůta k odstranění: do 10 pracovních dnů

### **Vada kategorie D**

### Popis vady: viz Příloha č. 1

### Reakční doba: 24 hodin

### Lhůta k odstranění: do 60 kalendářních dnů

## Poskytovatel garantuje, že služba HelpDesk pro hlášení vad bude dostupná nejméně 99 % stanoveného času dostupnosti dle odst. 5 této Přílohy č. 2 Smlouvy v každém kalendářním čtvrtletí, ledaže je nedostupnost zapříčiněna ze strany Objednatele, např. nefunkčností hardware, odstávkou z vůle Objednatele nebo z důvodů okolností dle § 2913 odst. 2 OZ .

## Objednatel je oprávněn provádět vlastní měření dostupnosti a Poskytovatel musí toto měření umožnit. Měření bude vyhodnoceno a zaznamenáno v rámci časově relevantního požadavku „Poskytování podpory Centrálního informačního systému RBP za období MM/RRRR“ minimálně 1x za daný měsíc za účasti obou smluvních stran.

## Za nedostupnou se služba HelpDesk považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatelem do okamžiku obnovení dostupnosti. Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby neplánovaných odstávek.

## Do doby nedostupnosti dle odst. 7 nebo za prodlení s poskytováním Služeb poskytovaných dle této Smlouvy se nezapočítávají plánované odstávky ohlášené Objednateli dohodnutým způsobem minimálně 14 dní předem. Termín (vč. hodiny) a délka plánované odstávky musí být odsouhlasena Objednatelem.

## Služby se nepovažují za nedostupné a prodlení nenastává z důvodu závady na straně Objednatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu z důvodů dle § 2913 odst. 2 OZ.