

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PODPORY APLIKACÍ VEMA

č. 2018/285

uzavřená podle ust. § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
ve znění pozdějších předpisů

## 1 SMLUVNÍ STRANY

### 1.1 UŽIVATEL

Organizace: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna  
Adresa: Jeremenkova 11, 703 00 Ostrava-Vítkovice  
Zastoupená: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel  
IČO: 47672234  
DIČ: Není plátcem DPH  
Zapsaná: Krajským soudem v Ostravě, AXIV 545  
Přidělené číslo zákazníka: **3421**

(dále v této smlouvě jen „Uživatel“)

### 1.2 POSKYTOVATEL

Společnost: Vema, a. s.  
Sídlo: Okružní 871/3a, 638 00 Brno  
Zastoupená: Ing. Jan Tomášek, předseda představenstva  
IČ: 26226511  
DIČ: CZ26226511  
Zapsaná: Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3415

(dále v této smlouvě jen „Poskytovatel“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování podpory aplikací Vema:

## 2 PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit Uživateli garantovanou reakční dobu na podněty či požadavky ze strany Uživatele a operativní konzultace za účelem zajištění běžného fungování aplikací Poskytovatele (dále jako „Požadavek“), které je Uživatel oprávněn užívat na základě licenční smlouvy č. 2018/284 uzavřené mezi stranami a v rozsahu v licenční smlouvě uvedeném.

### 3 SPECIFIKACE PŘEDMĚTU

3.1 Poskytovatel se zavazuje reagovat na Požadavky v garantované reakční době.

Pro stanovení reakční doby u jednotlivého Požadavku je rozhodující zařazení daného Požadavku do kategorie dle naléhavosti:

Kategorie naléhavosti	Garantovaná reakční doba
Standardní – provoz aplikace není výrazně ovlivněn, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení	do 3 pracovních dnů
Rychlá – výrazné omezení správné funkcionality aplikace, avšak aplikaci je možné s omezením provozovat	do 4 hodin
Havárie – aplikaci nelze vůbec provozovat, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení	do 1 hodiny

Časové údaje garantované reakční doby uvedené pro kategorie Rychlá a Havárie platí v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. (dále jako „Provozní doba“). Požadavky zadané mimo Provozní dobu se považují za zadané v 8:00 hod. nejbližší Provozní doby.

- 3.2 Operativními konzultacemi jsou míněny aplikační a systémové služby poskytované Uživateli při řešení Požadavků Uživatele k provozu aplikací. Operativní konzultace mohou být poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu. Klientské návrhy funkcí produktů a rozvoj systému u zákazníka mohou být dle povahy věci naceněny bez ohledu na ceny uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.3 Operativní konzultace jsou poskytovány v rozsahu **do 5 hodin** měsíčně. V tomto rozsahu nejsou zahrnuty klientské návrhy funkcí produktů, rozvoj systému u zákazníka, podpora na místě, analýza kořenových příčin, produkty mimo rámec poskytování technické podpory, psaní nebo revize vlastního kódu. Řešení požadavků s povahou reklamace aplikace nebo služeb se nezapočítává do rozsahu předplacených služeb.
- 3.4 Zadáním Požadavku jedním ze způsobů uvedených v článku 4 se má za to, že Uživatel objednal služby, které jsou potřebné pro vyřešení Požadavku. V případě, že vzejde potřeba využití služeb nad rozsah zajištěný touto smlouvou, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Uživatele. Uživatel musí služby nad rozsah smlouvy před jejich poskytnutím prokazatelně schválit, v opačném případě se má za to, že jejich poskytnutí nepožaduje. V případě odsouhlasení služeb uživatelem, budou tyto poskytnuty za cenu dle platného ceníku Poskytovatele, který je Přílohou č. 1 této smlouvy.
- 3.5 Nad rámec měsíčního rozsahu hodin definovaného ve čl. 3.3 je Uživatel v rámci této smlouvy objednat maximální objem **prací v celkové ceně 30 000 Kč bez DPH** za každý rok platnosti smlouvy.

### 4 ZPŮSOB ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

4.1 Požadavek je Uživatel povinen zadat jedním z následujících způsobů:

- zadáním a odesláním Požadavku prostřednictvím formuláře na adrese <http://xxxxxxx.cz> nebo tzv. Zákaznickém webu <http://xxxxxxxxxxxxxxx>, vyjma kategorie naléhavosti havárie, která se zadává výlučně prostřednictvím níže uvedeného Centra Služeb
  - telefonicky přes dispečink Centra Služeb na linku xxx xxx xxx v Provozní době.
- 4.2 Při zadání Požadavku Uživatel specifikuje název Požadavku, zadavatele Požadavku spolu s kontaktním e-mailem, aplikaci, které se daný Požadavek týká, kategorii naléhavosti a stručný popis Požadavku.
- 4.3 Po zadání Požadavku prostřednictvím formuláře zašle Poskytovatel Uživateli do 15 minut na kontaktní e-mail potvrzení o tom, že jím zasláný Požadavek Poskytovatel eviduje. Zaslání potvrzení o evidenci Požadavku není reakcí na Požadavek v reakční době dle odst. 3.1 smlouvy. Pokud po zadání Požadavku neobdrží Uživatel do 15 minut elektronickou poštou potvrzení o jeho evidenci, oznámí Požadavek telefonicky prostřednictvím Centra Služeb v Provozní době. Teprve od tohoto okamžiku se počítají doby uvedené v odst. 3.1 smlouvy.
- 4.4 Pro účely zadávání a řešení Požadavků, případně odmítnutí širšího rozsahu služeb, se Uživatелеm myslí osoby, kterým Uživatel poskytl oprávnění jednat jeho jménem a u Poskytovatele zajistil pro tyto osoby přístup na Zákaznický web.

## 5 C E N A

- 5.1 Cena předmětu smlouvy uvedeného v čl. 3 této smlouvy se stanoví dohodou smluvních stran dle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na

**23 850,- Kč bez DPH**

**(slovy: dvacet tři tisíc osm set padesát korun českých) za čtvrtletí**

K ceně bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 5.2 V případě, že vyvstane potřeba osobní návštěvy Poskytovatele u Uživatele za účelem poskytnutí služeb, zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli cestovné dle Přílohy č. 1, vedle sjednané ceny plnění.

## 6 F A K T U R A Č N Í A P L A T E B N Í P O D M Í N K Y

- 6.1 Cena plnění dle odst. 5.1 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu začátkem 1. měsíce čtvrtletí, ve kterém má být plněno.
- 6.2 Cena služeb poskytnutých dle odst. 3.4 a cena cestovného dle odst. 5.2 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve v den následujícím po dni, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 6.3 Uživatel uhradí peněžité závazky vyplývající z této smlouvy na základě daňového dokladu (faktury) v době splatnosti 30 dní od vystavení faktury na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 6.4 V případě prodlení se splněním svého peněžního závazku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný do 30 dnů od vyčíslení a doručení faktury Uživateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

- 6.5 V případě, že Poskytovatel nedodrží garantovanou reakční dobu sjednanou dle této smlouvy, je Uživatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,275 % z ročního plnění dle odst. 5.1 za každý i započatý den prodlení. Uživatel je povinen nárok na smluvní pokutu uplatnit u Poskytovatele výzvou, kde uvede odůvodnění uplatňované smluvní pokuty, a pokud tato bude oprávněná, bude mu započítána v následující faktuře vystavené Poskytovatelem.

## **7 OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ POSKYTOVATELE**

- 7.1 Uživatel bere na vědomí, že veškeré informace týkající se ceny předmětu plnění této smlouvy jsou ve spojení s informacemi o úplném rozsahu plnění předmětu této smlouvy, konkrétně o jednotkových sazbách uvedených v příloze č.1, obchodním tajemstvím dle § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se je uchovávat v tajnosti v souladu se zákonem.
- 7.2 Uživatel v souvislosti se zveřejněním této smlouvy v registru smluv, jakož i smluv uzavřených na základě této smlouvy a dohod (dodatků), kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší v souladu s čl. 10.78 této smlouvy, nezveřejní cenovou politiku Poskytovatele vyjma těch cen, jejichž zveřejnění je nezbytně nutné k tomu, aby výše uvedené smlouvy nabyly platnosti a účinnosti.
- 7.3 Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni respektovat ochranu informací a dat uživatele dle Smlouvy o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky ze dne 5.3.2014, která tvoří přílohu č.2 této smlouvy. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

## **8 SANKCE**

- 8.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli zaplacení smluvní pokuty v případě uživatelského porušení povinností uchovat v tajnosti obchodní tajemství dle čl. 7 této smlouvy. Výše smluvní pokuty činí 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc Kč).
- 8.2 Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo domáhat se náhrady škody, jež prokazatelně vznikla porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

## **9 TRVÁNÍ SMLOUVY**

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět. Délka výpovědní lhůty činí 6 měsíců a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

## **10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 10.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.3 Uživatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky z této smlouvy, převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- 10.4 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
- 10.5 Veškeré úkony směřující k doplnění, změně nebo zániku této smlouvy musí být učiněny písemně a doručeny doporučeným dopisem, případně dopisem doručovaným kurýrní službou, na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana má povinnost oznámit do sedmi dnů druhé smluvní straně změnu sídla nebo jiných kontaktních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy.
- 10.6 V případě, kdy se jakákoli ze smluvních stran ocitne v prodlení s plněním svých závazků prokazatelně způsobenou vyšší mocí (živelnou pohromou, ozbrojeným konfliktem) má se za to, že po dobu trvání vyšší moci není prodlení a nedodržení závazku bude druhou smluvní stranou tolerováno.
- 10.7 Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakékoli ustanovení této smlouvy by mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti či vymahatelnosti, zavazují se smluvní strany dohodnout se na náhradě takového ustanovení novým, obdobného obsahu, významu a účelu.
- 10.8 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění smluv uzavření na základě této smlouvy a dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv ([smlouvy.gov.cz](http://smlouvy.gov.cz)) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy zajistí Uživatel nejpozději do 3 měsíců ode dne podpisu smlouvy. Při tom je povinen dbát, aby nedošlo ke zveřejnění takových informací, které jsou ve svém souhrnu obchodním tajemstvím dle čl. 7.1 této smlouvy. Úplné zveřejnění skutečností, které jsou ve svém souhrnu obchodním tajemstvím, provede Uživatel pouze na základě pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy.
- 10.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:  
**Příloha č. 1** – Ceník služeb a cestovného platný ke dni uzavření smlouvy.  
**Příloha č. 2** – Smlouva o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky
- 10.10 Smluvní strany této smlouvy prohlašují, že se řádně seznámily s jejím obsahem, který odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, považují ho za určitý a srozumitelný, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Ostravě dne 14.3.2018

V Brně dne 5.3.2018

**Uživatel**  
Česká průmyslová zdravotní pojišťovna  
JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.  
generální ředitel

**Poskytovatel**  
Vema, a.s.  
Ing. Bc. Jan Tomíšek  
předseda představenstva

# PŘÍLOHA

č. 1 ke smlouvě č. 2018/285

Ceník služeb a ceník cestovného platný ke dni uzavření smlouvy

## Ceník služeb

Název služby	Sazba za 1 hod.
Aplikační služby	
Systémové služby	
Správa sítí a serverů, analytické, programátorské a projektové služby	

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

## Cestovné

Název služby	Sazba
Doprava (km sazba se vztahuje na osobní automobil; jiná doprava dle skutečnosti)	
Čas strávený na cestě (za každou další osobu samostatně)	
Ubytování	dle skutečných nákladů
Příplatek za práci od 19.00 do 8.00 a v nepracovní dny	
Prostoje (za dobu přítomnosti u zákazníka bez aktivní činnosti)	