**Smlouva na podporu softwarového nástroje Automic ONE Automation č. 1701099/4100050763**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**(dále jen „Smlouva“)**

**ID VZ: 1701099**

**Smluvní strany:**

1. **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

Bankovní spojení: xxxxxxxx

Čísla účtů: xxxxxxxx

Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Objednatel“ nebo též „VZP ČR“)

a

1. **FREEDLAND & PARTNERS s.r.o.**

se sídlem: Hostivice, Husovo náměstí 14, PSČ 25301

kterou zastupuje: Ing. Jozef Mokrý, jednatel

k podpisu této smlouvy je zmocněn na základě plné moci ze dne 26. 6. 2017 xxxxxxxx

IČO: 277 54 057

DIČ: CZ27754057

Bankovní spojení: xxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxx
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 135080

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též *„*smluvní strany“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu evidovanou VZP ČR pod číslem **1701099** (dále jen „veřejná zakázka“) s názvem **„Podpora softwarového nástroje Automic ONE Automation“**.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.

**Článek I. Úvodní ustanovení**

1. VZP ČR je oprávněným uživatelem softwarového nástroje Automic ONE Automation Software/ licence TBL 200 task per day (dále vše též jen „softwarový nástroj AOA“), jemuž byla současně poskytována související podpora na základě smlouvy č. 4100040560 ze dne 16. 10. 2015.
2. Tato Smlouva je uzavírána za účelem poskytování podpory softwarového nástroje AOA, a to tak, jak je dále v této Smlouvě uvedeno a Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je tuto Smlouvu takto oprávněn uzavřít.
3. Poskytovatel prohlašuje, že jím podle této Smlouvy poskytované plnění bude odpovídat všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na předmětné plnění vztahují, a že je oprávněn a schopen všechna plnění podle této Smlouvy poskytovat.

**Článek II. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat/zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) podpory softwarového nástroje AOA pro VZP ČR, v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou. Bližší specifikace předmětu plnění Poskytovatele je uvedena v čl. III. této Smlouvy.
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádné splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

**Článek III. Předmět plnění**

1. Plnění Poskytovatele zahrnuje poskytování podpory softwarového nástroje AOA, a to:

* 1. Poskytování podpory v rámci paušální platby, tj.:
	2. **podpora výrobce** softwarového nástroje AOA (maintenance) odpovídající licenci TBL 200 tasks per day, která zahrnuje poskytnutí přístupu do tzv. “Licensor’s CUSTOMER ZONE” na adrese výrobce https://support.ca.com kde jsou pro Objednatele k dispozici nejnovější verze softwarového nástroje AOA, včetně opravných patches (dále vše též jen „upgrade/update“);
	3. **řešení incidentů**, které omezují nebo znemožňují použití softwarového nástroje AOA nebo způsobují nekorektní funkčnosti, včetně jejich odstranění a obnovy provozu v případě jeho výpadku;

Incidentem se rozumí neplánované přerušení anebo snížení kvality služby softwarového nástroje AOA, které je způsobeno odchylkou od standardního chování této aplikace. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které aplikace nefunguje správně.

* 1. **profylaktickou kontrolu**

Obsahem profylaktické kontroly je preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad ovlivňujících spolehlivost provozu softwarového nástroje AOA včetně kontroly výkonnosti.

Závěry profylaktické kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány vždy formou e-mailu s Objednatelem (oprávněným zástupcem - viz čl. XII., odst. 7.) po každé takové provedené kontrole. Součástí služby budou i běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

1.1.2 Podporu dle odst. 1.1, písm. b), c) tohoto článku (tj. řešení **incidentů a profylaktická kontrola)** lze čerpat kdykoliv po trvání této Smlouvy, a to v maximálním rozsahu 128 člověkohodin; z tohoto počtu pak profylaktickou kontrolu lze čerpat maximálně v rozsahu 64 člověkohodin.

1.2 Poskytování podpory mimo paušál:

**Konzultace**

1. **on-line** (e-mailem, telefonické apod.) a
2. **on-site**,

 které oboje zahrnují mj.:

* podporu pro administraci systému (správa, údržba, instalace, zálohování apod.),
* podporu při identifikaci procesů pro automatizaci, návrhu optimálního řešení, sestavování úloh v AOA, odstraňování chyb,
* odpovědi na dotazy.

(vše (dle odst. 1.) v této Smlouvě též jen „Podpora“)

2. Podrobná specifikace obsahu, rozsahu a způsobu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3. Pokud za trvání této Smlouvy Objednatel nevyžádá plnění podle odst. 1.2 tohoto článku, nejde o porušení této Smlouvy.

**Článek IV. Cena plnění**

1. Celková cena plnění je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
2. Celková cena plnění zahrnuje:

a) **paušál** (za plnění dle čl. III., odst. 1.1.) za jeden měsíc ve výši 50 730,- Kč bez DPH hrazený po dobu trvání této Smlouvy vždy za příslušné 3 kalendářní měsíce, v posledním zúčtovacím období za dva příslušné kalendářní měsíce;

b) **cenu za Podporu mimo paušál** (za plnění dle čl. III., odst. 1.2.)

Cena za 1 člověkohodinu (=60 minut) za Podporu mimo paušál je stanovena za on-line konzultace ve výši 500,- Kč bez DPH a za on-site konzultace ve výši 500,- Kč bez DPH.

Započítává se každá započatá čtvrthodina.

Rozsah prací bude vždy ad hoc zpravidla písemně orientačně stanoven oprávněnými zástupci smluvních stran (čl. XII., odst. 7. a 8.) při zadání příslušného servisního požadavku.

1. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že ve sjednaném paušálu dle odst. 2 písm. a) tohoto článku jsou zahrnuty veškeré náklady, poplatky či jiné platby nezbytné k tomu, aby byla podpora výrobce (maintenance) softwarového nástroje AOA, odpovídající licenci TBL 200 tasks per day, poskytována v souladu s touto Smlouvou a s licenčními podmínkami výrobce po celou dobu trvání této Smlouvy. Paušál za jeden měsíc je stanoven jako konečný a nepřekročitelný.
2. K ceně plnění uvedené v tomto článku bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými v době uskutečnění zdanitelného plnění. Za stanovení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

**Článek V. Doba a místo plnění**

1. Podpora softwarového nástroje AOA bude podle této Smlouvy poskytována **od 1. 5. 2018 do 31. 3. 2020.**

2. Místem plnění je sídlo Objednatele, tj. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Ústředí, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.

**Článek VI. Fakturační a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za plnění poskytované podle této Smlouvy bude provedena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) Poskytovatele.
2. Faktura pro paušální platby (dle čl. IV., odst. 2 písm. a)) bude vystavena vždy dopředu, a to vždy do 15. dne příslušného zúčtovacího období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce; poslední zúčtovací období dva po sobě jdoucí kalendářní měsíce). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je první den příslušného zúčtovacího období
3. Fakturace ceny za podporu mimo paušál (dle čl. IV., odst. 2. písm. b)) bude vystavena po každém zúčtovacím období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce; poslední zúčtovací období dva po sobě jdoucí kalendářní měsíce), dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den tohoto období.

Její přílohou bude vždy oboustranně schválený výkaz provedených prací.

Výkaz provedených prací musí obsahovat min. tyto údaje:

1. datum a čas přijetí servisního požadavku, jméno oprávněného zástupce, forma (Helpdesk, email, telefon), priorita, popis servisního požadavku;
2. čas zahájení zpracování, jméno člena servisního týmu;
3. čas vyřešení, popis řešení;
4. časová náročnost řešení (doba plnění) – podklad pro fakturaci;

Výkaz provedených prací musí být Poskytovatelem formou e-mailu zaslán dříve, nežli dojde k fakturaci, a to oprávněným zástupcům VZP ČR k odsouhlasení.

Pokud nebude v rámci příslušného zúčtovacího období čerpána tato podpora v rozsahu celé člověkohodiny, bude v příslušném poměru účtována cena za každou započatou ¼ člověkohodiny.

1. 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 (dále též jen „zákon o DPH“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku. Faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy.
2. Splatnost faktury v listinné podobě se sjednává 30 dnů ode dne jejich doručení do sídla VZP ČR, splatnost všech faktury v elektronické podobě se sjednává 30 dnů od jejich doručení do datové schránky VZP ČR.
3. Dnem úhrady je den odepsání fakturované částky z účtu VZP ČR ve prospěch Poskytovatele.
4. V případě, že faktura nebude mít veškeré náležitosti podle výše uvedených právních předpisů nebo podle této Smlouvy nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje tj. chybné formální náležitosti (identifikační údaje, zdaňovací období, odkaz na číslo Smlouvy apod.), je VZP ČR oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli. Ve vrácené faktuře musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti (30 dní) počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury do sídla VZP ČR.
5. VZP ČR bude hradit dohodnutou cenu plnění pouze na základě řádně doručené faktury a pouze na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že celkovou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
7. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem/nespolehlivou osobou ve smyslu § 106a a § 106aa zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátce/Nespolehlivá osoba“). Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako Nespolehlivý plátce, dohodly se smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 9. tohoto článku.

**Článek VII. Sankční ujednání**

1. Při nedodržení termínů plnění stanovených touto Smlouvou (viz Příloha č. 1), je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši:

a) v případě plnění dle čl. III., odst. 1.1 písm. a) této Smlouvy za každý den nepřístupnosti k předmětné podpoře 500,- Kč (přístupnost se řídí podmínkami výrobce),

b) v případě plnění dle čl. III., odst. 1.1 písm. b) této smlouvy za každou hodinu prodlení (nedodržení doby odezvy, nedodržení doby pro obnovu kritických nebo technologických funkcí, nedodržení doby pro vyřešení - k tomu viz Příloha č. 1, bod 2., odst. 2.6.3.) 100,- Kč.

Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.

1. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody v celém rozsahu zaviněné porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.
2. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení.

**Článek VIII. Odpovědnost za vady, záruka, licenční ujednání**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Poskytovatel přejímá závazek, že provedené a předané plnění bude způsobilé pro použití ke smluvenému, popřípadě obvyklému účelu.
3. Poskytovatel poskytuje touto smlouvou Objednateli oprávnění k výkonu práva užit upgrade/update, která Objednatel získá na základě poskytování Podpory podle této Smlouvy (licence). Licence je poskytována jako nevýhradní, bez územního omezení a na dobu trvání majetkových práv autora, v rozsahu užití podle stávající licence (viz čl. III., odst. 1.1) a potřeb Objednatele. Poskytovatel prohlašuje, že je takto k poskytnutí licence oprávněn.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že nebude postupováno podle ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
5. Licenční podmínky výrobce jsou dostupné na internetové adrese: <https://automic.com/sites/default/files/sites/default/files/uploads/LMA_EN_Automic_201710.pdf>.

**Článek IX. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které jsou důvěrnými informacemi ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku, a které se dozvědí o předmětu plnění nebo druhé smluvní straně při plnění závazků z této Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.
2. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a které smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak ve smyslu cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
3. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně předpisů EU není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku.
4. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), a od 25. 5. 2018 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
5. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 4. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody. Limitace celkové výše smluvních pokut, jakož i limitace celkové výše náhrady škody tímto není dotčena.

**Článek X. Pojištění**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání této Smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas příslušné pojistné.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků Poskytovatele dle této Smlouvy. Pojištění musí být sjednáno zejména jako pojištění odpovědnosti za škody na věcech, majetku a zdraví, to vše s pojistnou částkou ne nižší než 2 000 000 Kč (slovy: dva miliony korun českých).
3. Poskytovatel se zavazuje předložit VZP ČR či jím pověřené osobě příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, a to nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy k předložení dokladů Poskytovateli.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. Objednatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 4. a 5. tohoto článku souběžně.

**Článek XI. Uveřejnění smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve  znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod či dodatků, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 1. a 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy včetně příloh a dodatků.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

**Článek XII. Závěrečná ustanovení**

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím Registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Poskytování Podpory podle této Smlouvy bude zahájeno 1. 5. 2018. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 3. 2020.
	2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
	3. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné smluvní straně.
	4. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje opakovaný případ (nejméně 2x během kalendářního měsíce) nedodržení cílových parametrů služeb Podpory (viz Tabulka č. 3 Přílohy č. 1 této Smlouvy), tj. v případě plnění dle čl. III., odst. 1.1 písm. b) této Smlouvy. Podrobné podmínky jsou upraveny v Příloze č. 1 – Podmínky poskytování podpory.
	5. Pro realizaci plnění podle této Smlouvy uzavře Poskytovatel s Objednatelem zvláštní smlouvu o zajištění VPN přístupu do IS VZP ČR.
	6. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
	7. Za VZP je oprávněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy (oprávněný zástupce):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxx |  |
| E-mail: | xxxxxxxx |  |
| Telefon: | xxxxxxxx |  |

nebo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxx |  |
| E-mail: | xxxxxxxx |  |
| Telefon: | xxxxxxxx  |  |

* 1. Za Poskytovatele je oprávněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy (oprávněný zástupce):

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxx |
| Funkce: | xxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | Jozef Mokrý |
| Funkce: | Jednatel |
| E-mail: | xxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxx |

* 1. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze v souladu se ZZVZ, a to formou písemného smluvního dodatku. Výjimku tvoří změny údajů uvedených v odstavci 7. a 8. tohoto článku, kdy postačí prokazatelné písemné oznámení příslušné změny druhé smluvní straně. Dodatky této Smlouvy se stávají její nedílnou součástí.
	2. Změnu oprávněných zástupců nebo jejich kontaktních údajů je každá smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to:
1. e-mailem zaslaným oprávněným zástupcem jedné smluvní strany oprávněnému zástupci druhé smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;

nebo

1. oznámením zaslaným druhé smluvní straně do její datové schránky.
	1. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu. Každá ze smluvních stran přísluší po dvou stejnopisech.
	2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její Přílohy:

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování podpory

Příloha č. 2 – Složení servisního týmu

Příloha č. 3 – „Prohlášení výrobce nebo jeho obchodního zastoupení pro Českou republiku v českém jazyce nebo prostém překladu, že je Poskytovatel oprávněn poskytovat originální (autorizovanou) podporu výrobce“

Příloha č. 4 – Plná moc.

* 1. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem autentičností jednotlivých ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh stvrzují svým podpisem.

V Praze dne 30. 4. 2018 V Hostivici dne 27. 4. 2018

Všeobecná zdravotní pojišťovna FREEDLAND & PARTNERS s.r.o.

České republiky

…………………………….. ………..……………………

Ing. Zdeněk Kabátek xxxxxxxx

ředitel VZP ČR

**Příloha č. 1 – Podmínky poskytování Podpory**

1. **Popis stávajícího prostředí**

VZP ČR je uživatelem softwarového nástroje Automic ONE Automation společnosti Automic s licencí 200TBL tasks per day (dále vše též jen „softwarový nástroj AOA“), provozovaným v tomto prostředí:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Server | Produkční  | Testovací |
| HW | virtualCluster VMWare ESX Prod.S19XPS99XP4xCPU/12GB/120GB | virtualCluster VMWare ESX TestS99XTS19XT 2xCPU/4GB/80GB |
| OS | Windows Server 2008 R2 Standard SP1 64b | Windows Server 2008 R2 Standard SP1 64b |
| SQL | MS SQL Server 2008 R2  | MS SQL Server 2008 R2  |
| WS | Apache Tomcat 7.0.64 | Apache Tomcat 7.0.64 |
| AOA-build | 11.1.0 +build.893 | 11.1.0 +build.893 |
| ECC | ECC 11.1.1.GA02-151 | ECC 11.1.1.GA02-151 |

1. **Specifikace předmětu plnění**

**2.1. Jedná se o podporu následující technologické aplikace:**

Softwarový nástroj AOA.

Podpora bude realizována vždy na vyžádání a hrazena dle jejího charakteru.

**2.2. Podpora softwarového nástroje AOA zahrnuje tyto služby rozdělené podle způsobu úhrady:**

* + 1. **Podporu v rámci paušální platby, tj.:**
1. **podpora výrobce** (maintenance) odpovídající licenci TBL 200 tasks per day, která zahrnuje poskytnutí přístupu do tzv. “Licensor’s CUSTOMER ZONE”, kde jsou pro Objednatele po dobu poskytování Podpory podle Smlouvy k dispozici nejnovější verze softwarového nástroje AOA, včetně opravných patches;
2. **řešení incidentů**, které omezují nebo znemožňují použití softwarového nástroje AOA nebo způsobují nekorektní funkčnosti, včetně jejich odstranění a obnovy provozu v případě jeho výpadku;

Incidentem se rozumí neplánované přerušení anebo snížení kvality služby softwarového nástroje AOA, které je způsobeno odchylkou od standardního chování této aplikace. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které aplikace nefunguje správně.

1. **profylaktická kontrola**

Obsahem profylaktické kontroly je preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad ovlivňujících spolehlivost provozu technologických aplikací včetně kontroly výkonnosti.

Profylaktická kontrola bude mimo jiné obsahovat:

* prohlídku aktuálního stavu softwarového nástroje AOA,
* vyhodnocení žurnálových záznamů,
* kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly,
* kontrolu databáze AOA a doporučení na její optimalizaci,
* administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené ze strany VZP ČR, které směřují k odstranění nebo fixaci závad v softwarovém nástroji AOA nebo závad, jejichž příčina je v interakci softwarového nástroje AOA se software třetích stran, který je součástí IT infrastruktury VZP ČR,
* sledování patch managementu a plán jeho nasazování,
* doporučení na instalaci opravných patchů a hot-fixů.

Závěry profylaktické kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány formou e-mailu s Objednatelem po každé takové provedené kontrole. Součástí služby budou i běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

* + 1. **Podpora mimo paušál:**

Konzultace (on-line vč. telefonických, on-site), které zahrnují mj.:

* podporu pro administraci systému (správa, údržba, instalace, zálohování apod.)
* podporu při identifikaci procesů pro automatizaci, návrhu optimálního řešení, sestavování úloh v AOA, odstraňování chyb
* odpovědi na dotazy

 **(dále vše též jen „Podpora“, jednotlivě „služby Podpory“)**

**2.3. Způsob poskytování služeb Podpory** **dle odst. 2.2** **(mimo odst. 2.2.1 písm. a)):**

1. Čerpání služeb Podpory bude realizováno **na základě jednotlivých servisních požadavků** Objednatele, a to postupem stanoveným v odst. 3. této Přílohy č. 1.
2. Podpora bude poskytována v českém nebo slovenském jazyce.
3. Služby Podpory se čerpají kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy (viz čl. III. Smlouvy) a vykazují se po člověkohodinách. V případě nevyčerpání celé člověkohodiny se vykáže její příslušná část ve čtvrthodinách.
4. Jednou člověkohodinou se rozumí 60 minut, do tohoto času se započítává každých započatých 15 minut (čtvrthodina).
5. Služby Podpory dle bodu 2., odst. 2.2.1 písm. b) a c) této Přílohy č. 1 lze čerpat pouze v rozsahu max. 128 člověkohodin (kdykoliv po dobu této Smlouvy).
6. Čerpání služeb Podpory dle bodu 2., odst. 2.2.1 písm. c) této Přílohy č. 1 - Profylaktická kontrola se pak řídí následujícími pravidly:
	1. je možné ji čerpat pouze v případě nevyčerpání 128 člověkohodin pro řešení incidentů,
	2. je možné ji čerpat pouze v rozsahu 64 člověkohodin.
7. Rozsah čerpání člověkohodin v zúčtovacím období, kterým jsou tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce, resp. dva po sobě jdoucí kalendářní měsíce v posledním zúčtovacím období, ve kterých byla poskytována Podpora podle odst. 2.2.2, bude vždy uveden v příslušném Výkazu provedených prací.
8. VZP ČR má právo požadovat poskytování služeb Podpory dle svých provozních potřeb a není zavázána k odběru služeb Podpory mimo paušál (viz odstavec 2.2.2) v jakémkoliv minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).

**2.4. Dostupnost Podpory**

Služby Podpory budou poskytovány v režimu 5x8 a to pouze v pracovní dny od 08,00 – 16,00 hod.

**2.5. Další způsob poskytování služeb Podpory**

Služby Podpory budou poskytovány:

osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle VZP ČR,

vzdáleným připojením k serveru (na němž je softwarový nástroj AOA instalovaný), a to za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup - VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).

**2.6. Kategorizace priorit u Incidentů**

2.6.1. Jsou definovány následující kategorizace priorit

Tabulka č. 1 – Kategorizace priorit - Incidenty

|  |
| --- |
| **Kategorie priorit** |
| Kód priority | Popis |
| Priorita 1(Prio 1) | Kritická chyba systému.Nelze provádět kritické obchodní nebo technologické funkce.V současnosti neexistuje v systému jiný možný způsob provádění těchto funkcí. |
| Priorita 2(Prio 2) | Chybějící funkce.Dopad na uživatele, ale nebrání provozu, práce pokračuje omezeným způsobem. Existuje náhradní řešení, či je možné dočasně vyřešit organizačním či jiným opatřením. Je žádoucí opravit co nejdříve. |
| Priorita 3(Prio 3) | Drobný incident např. kosmetického charakteru, který nedegraduje funkcionalitu. Základní funkce stále pracují.Incidenty v testovacím prostředí. |
| Priorita 4 (Prio 4) | Incident, který je již vyřešen náhradním řešením, ale není dodáno cílové řešení.  |

2.6.2. Definice parametrů služeb Podpory

Tabulka č. 2 - Definice parametrů služeb Podpory - Incidenty

| **Cílové parametry služeb** |
| --- |
|  | **Definice** | **Měření** | **Výpočet** |
| **Správa požadavků** |
| **Doba odezvy** na příslušný servisní požadavek | Doba odezvy je časová prodleva mezi přijetím SP kontaktním místem Poskytovatele (jeho servicedesk) a vyhodnocením, prověřením kategorie priority a poskytnutím Čísla případu VZP ČR kontaktním místem Poskytovatele.Doba případného vyjasňování rozdílného chápání kategorie priority není v době pro dobu odezvy započítána. | Doba odezvy na požadavek je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem. | Doba odezvy = Čas poskytnutí Čísla případu – Čas přijetí SP |
| **Doba pro dočasné řešení** obnovení kritických obchodních nebo technologických funkcí  | Doba pro obnovení kritických funkcí u kategorie Prio 1 je definována jako doba mezi poskytnutím Čísla případu VZP ČR a změnou kategorie požadavku na Prio 2. Doba mezi uvědoměním VZP ČR o možném způsobu řešení a schválením tohoto způsobu VZP ČR není v době pro vyřešení požadavku započítána. | Doba pro změnu kategorie incidentu je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem. | Doba pro obnovu kritických funkcí = Čas obnovy kritických funkcí – Čas poskytnutí Čísla případu požadavku – Doba schválení VZP ČR |
| **Doba pro vyřešení** příslušného servisního požadavku | Doba pro vyřešení je definována jako doba mezi poskytnutím Čísla případu VZP ČR a předáním konečného řešení VZP ČR (včetně započítání doby do uvědomění VZP ČR o možném dočasném způsobu řešení). Doba schválení způsobu konečného řešení ze strany VZP ČR (akceptace) není v době pro vyřešení požadavku započítána. | Doba pro vyřešení požadavku je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem. | Doba pro vyřešení = Čas předání řešení VZP ČR – Čas poskytnutí Čísla případu požadavku – Doba schválení VZP ČR |

2.6.3. Cílové parametry (SLA)

Tabulka č. 3 Cílová úroveň služeb Podpory - Incidenty

| **Cílové parametry služeb Podpory- Incidenty**  |
| --- |
| **Proces** | **Parametr** | **Poskytování podpory** |
| Podpora dle bodu 2, odst. 2.2.1 písm. b) této Přílohy č. 1 | Doba odezvy (v režimu 5x8) | Prio 1 < 3 hodinyPrio 2, 3, 4 < 24 hodin |
| Doba pro dočasné náhradní řešení -obnovení kritických obchodních nebo technologických funkcí (v režimu 5x8) | Prio 1 < 1 pracovní denPrio 2 < 3 pracovní dny(pro Prio 3 až Prio 4 se nepoužije) |
| Doba pro vyřešení | Prio 1 < 2 pracovní dnyPrio 2 < 4 pracovní dnyPrio 3 < 10 pracovních dnůPrio 4 – stanoven dohodou |

2.6.4. Řešení požadavků – Incidenty

1) Za vyřešení incidentu kategorie „Prio 1“ nebo „Prio 2“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti softwarového nástroje AOA tak, aby Incident nebránil VZP ČR v jejích činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se dočasně sníží závažnost Incidentu dle dohody na Incident kategorie „Prio 3“ nebo „Prio 4“ (pro tuto kategorii také bude dohodnut termín plnění).

2) V případě současného výskytu více Incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto Incidentů, jsou tyto Incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením Incidentu se společnou příčinou nelze na Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.

3) Lhůta pro vyřešení nebo převedení Incidentu do nižší kategorie se navyšuje:

a) o dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení,

b) o dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o VPN (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR) zpřístupnění IS VZP ČR z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky až do vlastního zpřístupnění Systému Poskytovateli,

c) o dobu, kdy je VZP ČR v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu.

4) Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti prostředí.

5) Pokud VZP ČR neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionalitu, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionalitu předvést.

6) Za neposkytnutí služeb Podpory, nedodržení výše uvedených termínů pro vyřešení Incidentu se však nepovažují stavy, pokud tyto vzniknou na základě:

a) prokazatelně poskytnutých chybných podkladů a/nebo informací ze strany VZP ČR,

b) Incidentů majících přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob VZP ČR.

1. **Komunikace smluvních stran při poskytování služeb Podpory (mimo maintenance)**

**3.1. Standardní komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem ve věci poskytování služeb Podpory** bude probíhat především přes Service Desk VZP ČR v českém nebo slovenském jazyce strukturovaným e-mailem formou „servisního požadavku“. Tento kanál musí být vždy při Incidentu použit pro nahlášení servisního požadavku, sledování průběhu řešení příslušného servisního požadavku, včetně informace Poskytovatele o termínu jeho úspěšného vyřešení.

**3.2. Způsob komunikace bude probíhat takto:**

3.2.1 Hlášení servisních požadavků

 3.2.1.1. VZP ČR bude hlásit závady nebo vznášet dotazy spojené s nesnázemi při provozu, atd. servisními požadavky (dále též jen „SP“), a to prostřednictvím svého Service Desku VZP ČR (tel. xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxx) na Hotline dispečink Poskytovatele (telefon: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxx).

 3.2.1.2. Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude v případě Incidentů probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.

3.2.1.3. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem bude obsahovat minimálně tyto kroky:

* 1. Zadání servisního požadavku ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a předpokládaného časového rámce jeho splnění (zaslání e-mailu Poskytovateli);
	2. Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele tj. doba odezvy - (reakce - zaslání příslušného e-mailu do VZP ČR včetně návrhu řešení a doby plnění s předpokládaným maximálním počtem člověkohodin); u Incidentů se doba odezvy a plnění řídí podmínkami stanovenými v odst. 2.6. této Přílohy č. 1;
	3. Akceptace návrhu řešení, doby plnění **a maximálního počtu člověkohodin**, který nebude překročen, (potvrzení e-mailem Objednatele); z časových důvodů lze tento úkon u Incidentů učinit až po vyřešení servisního požadavku, což Poskytovatele nezbavuje povinnosti počínat si odborně a hospodárně;
	4. V případě nesouhlasu Poskytovatele se servisním požadavkem VZP ČR, odůvodněné odmítnutí Poskytovatelem - (zaslání e-mailu do VZP ČR);
	5. Dotaz na stav řešení servisního požadavku (případný) - (zaslání e-mailu Poskytovateli); Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem VZP ČR;
	6. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem zasláním e-mailu do VZP ČR;
	7. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání příslušné informace Poskytovatele do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku a spotřebovaném počtu člověkohodin (e-mailem), a to za předpokladu následné akceptace předmětného plnění ze strany VZP ČR (e-mailem). Počet člověkohodin skutečně spotřebovaný při řešení příslušného SP musí být též ze strany VZP ČR schválen, lze tak učinit při akceptaci nebo samostatným e-mailem (který se pak stane podkladem pro příslušný údaj ve Výkazu provedených prací);
	8. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno a servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli, doby řešení se budou sčítat.

**3.3 Komunikace při poskytování konzultačních služeb:**

Poskytování konzultací VZP ČR bude probíhat formou telefonických nebo emailových konzultací (popř. osobních konzultací), a to dle domluvy oprávněných zástupců obou smluvních stran)(viz čl. XII. odst. 7. a 8. této Smlouvy), přičemž není vyloučen i postup formou zadání servisního požadavku.

Počet člověkohodin spotřebovaný při konzultaci musí být vždy ze strany VZP ČR též schválen, lze tak učinit následným e-mailem (podklad pro příslušný údaj ve Výkazu provedených prací).

1. **Součinnost**

VZP ČR bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

* 1. Na vyžádání zajistí možnost analýzy problému nebo jeho opravy Poskytovateli formou vzdáleného připojení. Do doby řešení není započítáván čas čekání na tuto součinnost VZP ČR dle pravidel VZP ČR definovaných pro VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).
	2. Ve svých požadavcích poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků VZP ČR.

**Příloha č. 2 – Složení servisního týmu**

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu smluvního vztahu bude mít k dispozici pro plnění poskytovaná podle této Smlouvy technického specialistu pro oblast používaného softwarového nástroje Automic ONE Automation s praktickou zkušeností s provozem softwarového nástroje AOA min. 1 rok.

V době uzavření této Smlouvy je tímto technickým specialistou xxxxxxxx. V případě, že tento technický specialista v průběhu trvání této Smlouvy přestane pro Poskytovatele vykonávat činnost, musí být neprodleně nahrazen technickým specialistou jiným s toutéž kvalifikací. O této skutečnosti musí být VZP ČR neprodleně informována prokazatelným písemným oznámením postupem uvedeným v čl. XII. odst. 10 této Smlouvy.

**Příloha č. 3 – „Prohlášení výrobce nebo jeho obchodního zastoupení pro Českou republiku v českém jazyce nebo prostém překladu, že je Poskytovatel oprávněn poskytovat originální (autorizovanou) podporu výrobce“.**

**Příloha č. 4 – Plná moc**