

SMLOUVA O ZAJIŠŤOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY- MAINTENANCE

uzavřená mezi stranami:

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

IČ: 00023817

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

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

itelligence, a.s.

IČ: 26718537

DIČ: CZ26718537

se sídlem: Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno-město, PSČ 603 00

zastoupen: Ing. Rajmundem Pavlou, předsedou představenstva

bankovní spojení: č.ú. 35-4690530217/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o zajišťování poskytování technické podpory a údržby - maintenance (dále také jen jako „**Smlouva**“):

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o zajišťování poskytnutí služby technické podpory a údržby - maintenance od výrobce.

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje zajišťovat pro Objednatele technickou podporu a údržbu od výrobce, blíže specifikovanou přílohou č. 1 této Smlouvy (dále jen „maintenance“), pro DMS a BPM systém (dále jen „System“), vytvořený na základě smlouvy o dílo vzešlé ze zadávacího řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní

podpora DMS a BPM systému“, a to v rozsahu licenčních oprávnění uvedených v odst. 1.03. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat maintenance po dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Technická podpora a údržba v rozsahu této Smlouvy je dále ve Smlouvě označována také jako „**Služba**“ či „**Služby**“.

1.02 Objednatel se zavazuje za zajišťování Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.03 Specifikace systému a licenčních oprávnění, k nimž se Služba vztahuje:

Produkt	Počet licencí
458-000-890 DOCUMENTUM PLATFORM 501-1250=UA	500
458-000-892 DOCUMENTUM XCP	1
456-106-924 XCP USERS UNLIMITED APPLICATIONS=UA	500
456-106-925 XCP DESIGNER=UA	1
458-000-636 MY DOCUMENTUM	1
456-108-768 MY DOCUMENTUM FOR MICROSOFT OUTLOOK=UA	500

1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Objednatelům využívaného Systému.

Článek 2.

Práva a povinnosti Poskytovatele

2.01 Poskytovatel bude zajišťovat poskytování Služby na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Poskytovatel bude zajišťovat poskytování Služby u EMC Computer Systems Austria GmbH.

2.02 Poskytovatel bude zajišťovat, aby Služba byla poskytována v nejvyšší kvalitě, zavazuje se zajistit, aby při poskytování Služby bylo postupováno s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.

2.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.

2.04 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy budou dodržena veškerá bezpečnostní opatření týkající se informatických aktiv.

Článek 3.

Práva a povinnosti Objednatele

- 3.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajišťovat Poskyvatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 3.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro zajišťování poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskyvatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskyvatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 3.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 3.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskyvatele a Poskyvatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.
- 3.05 Poskyvatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50% zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskyvatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskyvatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.

Článek 4.

Cena za zajištění Služeb

- 4.01 Smluvní strany se dohodly, že cena za každých 12 měsíců plnění předmětu této Smlouvy, činí:
- 158.384,75 Kč bez DPH, tj. 191.645,548 Kč vč. DPH
- 4.02 Cena v odst. 4.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskyvatele spojené se zajišťováním poskytování Služeb v rozsahu dle čl. 1 a Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.03 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskyvatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny předmětu plnění, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 5.

Fakturace a platební podmínky

- 5.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 4.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem.
- 5.02 Zajišťování Služeb bude fakturováno vždy na období 12 měsíců, a to vždy k 15. dni období, za které je zajišťování poskytování Služeb fakturováno. Poskyvatel je oprávněn vystavit fakturu až po uskutečněním plnění a poté, kdy předá Objednateli doklad o sjednání maintenance pro Systém na dobu, za kterou je fakturováno, příp. na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 Smlouvy.
- 5.03 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury bude kopie dokladu o sjednání maintenance pro Systém uvedený v čl. 1 na dobu, za kterou je fakturováno, případně na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem nebo stanovené touto Smlouvou (tj. i přílohu faktury), je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 5.04 Splatnost faktury činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskyvatele.
- 5.05 Poskyvatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 5 této Smlouvy.
- 5.06 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli.
- 5.07 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 6.

Místo plnění

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskyvatele.
- 6.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 7.

Subdodávky Poskyvatele

- 7.01 Poskyvatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 8.

Ochrana důvěrných informací

- 8.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 8.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 8.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (subdodavatelům);
 - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 8.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 8.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 8.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 8.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a osoby podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 8.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.

Článek 9.

Smluvní pokuty

- 9.01 Pokud Poskytovatel poruší kteroukoli povinnost stanovenou v čl. 7 této Smlouvy, uhradí za každý takový případ Objednateli smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč.
- 9.02 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací dle čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.03 Pokud Poskytovatel poruší některou z jiných povinností uložených mu v této Smlouvě nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, nestanoví-li tato Smlouva jinak
- 9.04 Pokud Poskytovatel bude v prodlení se zahájením plnění této Smlouvy o více jak 30 dnů od data účinnosti Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši celkové ceny plnění předmětu této Smlouvy za celou dobu sjednaného trvání této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 9.05 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za zajišťování Služeb dle Článku 4. této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 9.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.05 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 9.07 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 10.

Trvání Smlouvy

- 10.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 10.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí popř. odstoupením od Smlouvy.
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 10.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

Článek 11.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 11.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta pro Objednatele činí 2 kalendářní měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, který byl k poskytnutí takové součinnosti písemně Poskytovatelem vyzván v souladu s odst. 3.02 Smlouvy. Výpovědní lhůta pro Poskytovatele činí 60 kalendářních dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.02 Výpověď kterékoli smluvní strany musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 11.03 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 11.04 Výpovědí Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, pokud není dohodnuto jinak. Objednatel je oprávněn převzít a Poskytovatel v takovém případě zajistí předání dosud provedených Služeb Objednateli, a to do 15-ti dnů ode dne ukončení Smlouvy. O takovém předání a převzetí bude mezi oběma smluvními stranami sepsán protokol o předání a převzetí. K datu vyhotovení tohoto protokolu předá Poskytovatel Objednateli dokumenty a informace týkající se Služeb poskytnutých do uplynutí Smlouvy.
- 11.05 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 11.06 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením Poskytovatelem oprávněně vyúčtované ceny dle odstavce 4.01, a to o dobu delší než 60 dní.
- 11.07 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti, jak je upravena

touto Smlouvou, nebo použije-li k plnění této Smlouvy jakéhokoli subdodavatele v rozporu s čl. 7.

- 11.08 Pokud jedna smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy může obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstupuje od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné.
- 11.09 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 11.10 Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody.
- 11.11 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané Služby nebo činnosti nebudou poskytnuty řádně nebo v termínu (termínech) stanoveném v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.

Článek 12.

Vyšší moc

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

Článek 13.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 14.

Závěrečná ujednání

14.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: zdenek.blahuta@sukl.cz

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

Ing. Pavel Pastyřík, tel. 272 185 642, email: pavel.pastyrik@sukl.cz

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Ing. Rajmund Pavla, tel. +420 543 211 723, email: rajmund.pavla@itelligence.cz

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

XXX, tel. +XXX, email: XXX

Telefonní číslo Zhotovitele pro hlášení závad: +420 539 038 038

Email Zhotovitele pro hlášení závad: help@itelligence.cz

14.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace technické podpory a údržby – maintenance

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

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

14.05 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů.

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

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

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

14.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem prokazatelného poskytnutí veškerých licenčních oprávnění (licencí) k DMS a BPM systému Objednateli dle odst. 1.2 písm. a) smlouvy o dílo, vzešlé ze zadávacího řízení VZ31/2016 „Implementace a servisní podpora DMS a BPM systému“.

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

V Praze dne

V Brně dne

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
PharmDr. Zdeněk Blahuta
ředitel

.....
Ing. Rajmund Pavla
předseda představenstva

Specifikace technické podpory a údržby - maintenance

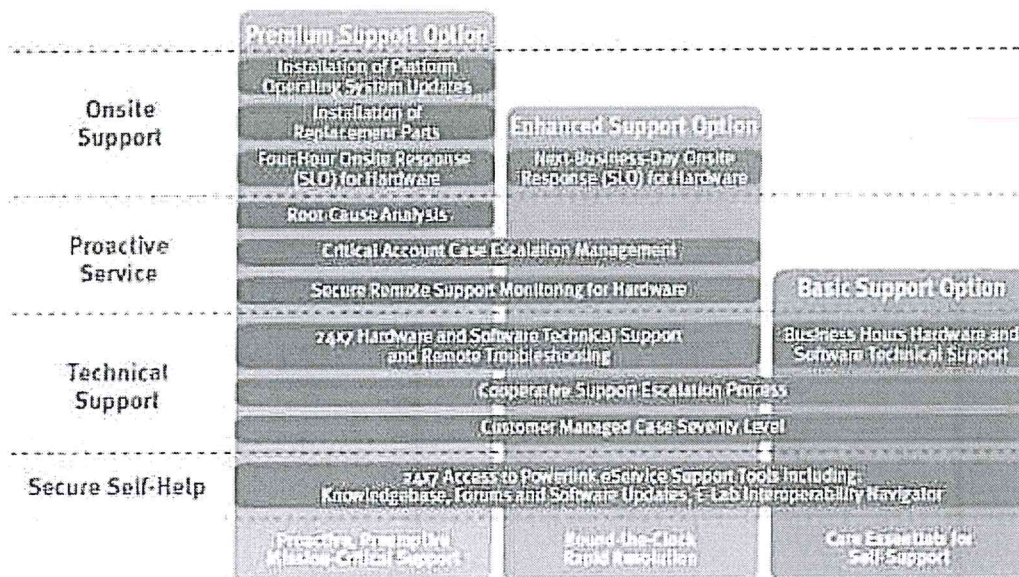
itelligence, a.s. bude poskytovat technickou podporu a údržbu od výrobce EMC Computer Systems Austria GmbH a zajišťovat maintenance po dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy o zajišťování technické podpory a údržby maintenance.

Technická podpora a údržba budou poskytovány v režimu výrobce. Jedná se o rozšířenou podporu (Enhanced Support). Tyto informace jsou umístěny na webových stránkách výrobce.

. Obecně je podpora systému rozdělena takto:

- Standardní podpora (Basic Support)
- **Rozšířená podpora (Enhanced Support) – poskytována itelligence, a.s.**
- Prémiová podpora (Premium Support)
- Personifikovaná podpora:
 - Podpora Support inženýra na místě (Onsite)
 - Podpora Support inženýra vzdáleně (Remote)

Tabulka převzatá z webových stránek výrobce ukazuje jednotlivé konkrétní způsoby podpory EMC Documentum



Standardní podpora (Basic Support)

Je určen pro zákazníky, kteří potřebují podporu vlastních aktivit. Standardní podpora zahrnuje:

- Přístup v režimu 24x7 do Powerlink eService Support nástrojů zahrnující znalostní databázi, diskuzní fórum, softwarové updaty, E-lab.
- Softwarová technická podpora ve standardních pracovních hodinách.
- Zákaznický řízená úroveň závažnosti jednotlivých případů podpory.
- Podpora eskalačního procesu.

Rozšířená podpora (Enhanced Support) - poskytována itelligence, a.s.

Je určena pro zákazníky, kteří potřebují podporu pro svoje kritické aplikace, pro které je systém EMC Documentum využíván. Rozšířená podpora zahrnuje:

- Přístup v režimu 24x7 do Powerlink eService Support nástrojů zahrnující znalostní databázi, diskuzní fórum, softwarové updaty, E-lab.
- Softwarová technická podpora v režimu 24x7 se vzdáleným řešením incidentů a problémů.
- Zákaznický řízená úroveň závažnosti jednotlivých případů podpory.
- Podpora eskalačního procesu.
- Proaktivní aktivity: krizové vedení zákaznických účtů v případě eskalačního procesu.

Prémiová podpora (Premium Support)

Je určena pro zákazníky, kteří potřebují podporu pro svoje kritické aplikace s vysokou dostupností, pro které je systém EMC Documentum využíván. Rozšířená podpora zahrnuje:

- Přístup v režimu 24x7 do Powerlink eService Support nástrojů zahrnující znalostní databázi, diskuzní fórum, softwarové updaty, E-lab.
- Softwarová technická podpora v režimu 24x7 se vzdáleným řešením incidentů a problémů.
- Zákaznický řízená úroveň závažnosti jednotlivých případů podpory.
- Podpora eskalačního procesu.
- Proaktivní aktivity: krizové vedení zákaznických účtů v případě eskalačního procesu a analýza příčin vzniku incidentů.