[redacted]

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
se sídlem Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9
jejímž jménem jedná MUDr. Karel Štein, generální ředitel
IČO: 47114975
[redacted]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu A, vložce 7564
(dále jen „VoZP")

a

Asseco Central Europe, a.s.
se sídlem Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4
jejímž jménem jednají Ing. Marek Grác, člen představenstva
Ing. David Stoppani, člen představenstva
IČO: 27074358
[redacted]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu B, vložce 8525
(dále jen „poskytovatel")

uzavírají tuto

smlouvu o poskytování servisní (uživatelské a technické) podpory

podle § 269 odst. 2 obchodního zákoníku

I.
Předmět smlouvy

1) Předmětem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb servisu, podpory a rozvoje systému „Processing datových zpráv v Portálu ZP a důvěryhodné úložiště datových zpráv Portálu ZP", vybudovaného podle smlouvy o dílo (její evidenční číslo VoZP: 12017/12/6, evidenční číslo poskytovatele: 2012/108), uzavřené mezi stranami této smlouvy dne 9. 1. 2012 (smlouva jako „Smlouva o dílo"; uvedený systém též jen jako „systém") Poskytovatelem pro VoZP, a to za cenu hrazenou VoZP podle čl. VI. této smlouvy.

2) Poskytovatel bude pro VoZP provádět tyto služby:

a) služby Helpdesk a Hot-line;

b) odstraňování chyb a vad systému;

c) služby údržby systému (obsahuje profylaktické služby, monitoring a řešení incidentů), poskytované z důvodu nutnosti zajistit řádné fungování systému;

[redacted]

d) služby rozvoje systému;

e) konzultační a poradenská činnost a další služby.

3) Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že řádně provedenou službou rozvoje systému se rozumí dokončení služby ve stavu, v jakém byla akceptovaná VoZP formou akceptačního protokolu.

II.
Rozvoj systému

1) VoZP se zavazuje formulovat a poskytovatel přijímat požadavky na rozvoj systému písemnou formou.

2) V rámci řízení o změnách systému bude mezi oprávněnými osobami smluvních stran pro každý oddělitelný případ písemně potvrzena definice požadavku, způsob a lhůty jeho řešení.

3) Služby rozvoje systému budou realizovány na základě písemného požadavku VoZP. Poskytovatel na základě tohoto požadavku zpracuje „způsob úpravy řešení", který bude obsahovat popis řešení požadavku a specifikaci nezbytné pracnosti a popř. dalších nákladů vynaložených poskytovatelem.

4) Poskytovatel zahájí realizaci požadavku bezodkladně po nabytí účinnosti této smlouvy (týká se požadavků na rozvoj systému, specifikovaných ve čl. XII této smlouvy) nebo bezodkladně po uzavření dodatku této smlouvy.

III.
Záruka za jakost

1) Poskytovatel poskytne VoZP záruku za jakost služeb poskytovaných podle této smlouvy v trvání 2 roků od data zahájení plnění povinností poskytovatele podle této smlouvy nebo akceptace nové či upravené části systému. Na délku trvání záruky ostatních, již dříve předaných částí systému, nemá toto ustanovení dopad. Délka trvání záruky na nové či upravené části systému je uvedena jako součást akceptačního protokolu.

2) Vadou se pro účely této smlouvy rozumí takové chování systému, které neodpovídá aktuální verzi provozní dokumentace.

3) Veškeré zjištěné vady systému, které se vyskytnou v záruční době, je poskytovatel povinen bezplatně odstranit, a to bez zbytečného odkladu po jejich oznámení VoZP.

4) Záruka se vztahuje na všechny části systému včetně jeho příslušenství a všech součástí dodávky. Poskytovatel zaručuje jakost SW produktů třetích osob, jež je součástí systému v souladu s licenčními a servisními podmínkami těchto osob, týkajících se těchto produktů, platnými k datu uzavření této smlouvy.

[redacted]

5) Záruka se nevztahuje na vady způsobené zásahem VoZP, provedené bez vědomí, souhlasu a asistence poskytovatele do systému. Záruka se také nevztahuje na vady a nedostatky fungování systému způsobené jejím provozem na HW a infrastruktuře, která nesplňuje minimálně parametry specifikované poskytovatelem pro účel provozu systému.

6) Požadavky na záruční opravy bude VoZP uplatňovat v servisním středisku poskytovatele na adrese shodné se sídlem poskytovatele. Kontaktní osobou pro servisní činnost poskytovatele je:
Centrální HelpDesk poskytovatele: [redacted]

IV.
Vady a odpovědnost za škodu

1) Uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanovení obchodního zákoníku.
Vadou se rozumí takové nežádoucí chování systému, které neodpovídá aktuální verzi provozní dokumentace. Za vadu se nepovažuje porucha funkčnosti nebo odchylky od podmínek uvedených v zadávací dokumentaci k systému, která je důsledkem:

a) použití systému či jeho části pro jiný účel, než pro jaký je určen a jeho použití v rozporu s příslušnou dokumentací, nebo

b) provedení změny systému či jeho části nebo jiný neoprávněný zásah VoZP nebo třetí osoby bez souhlasu poskytovatele, nebo

c) změny SW nebo HW, na kterých systém funguje nebo je s nimi propojen nebo na kterých je dílo jinak závislé, pokud tyto změny provedla VoZP nebo třetí osoba, nebo

d) vad nebo poruch SW či HW, které nebyly předmětem plnění poskytovatele a na kterých je systém závislý nebo je s nimi propojen.

2) VoZP je povinen písemně srozumitelnou formou oznámit poskytovateli existenci jakékoli vady systému, na níž se vztahuje záruka, a to bezodkladně po jejím vzniku, nejpozději však do následujícího pracovního dne. Vady musí být při oznámení srozumitelně a určitě popsány. Poskytovatel po tomto oznámení vady odstraní, a to ve lhůtě stanovené VoZP podle čl. IV. odst. 4) této smlouvy s přihlédnutím ke kategorii vady definované v čl. IV. odst. 3) této smlouvy. Příjem VoZP nahlášených vad poskytovatelem se uskutečňuje v pracovních dnech od 8.00 hod do 16.00 hod.

3) Kategorie vad systému:

a) vada kategorie A – vada, která znemožňuje využívat systém, příp. způsobuje zásadní provozní potíže;

b) vada kategorie B – vada, která při používání systému způsobuje provozní potíže, ale neznemožňuje fungování systému, přičemž tyto potíže lze dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením;

[redacted]

c) vada kategorie C – vada, která zásadně neovlivňuje funkčnost či užívání díla.

4) Jednotlivé doby, do kdy musí být oznámení o vadě systému VoZP poskytovatelem prokazatelně převzato a předáno příslušnému specialistovi poskytovatele (doba reakce) a lhůty pro odstranění vady podle jednotlivých kategorií vad poskytovatelem jsou stanoveny takto:

a) vada kategorie A – doba reakce činí 1 hodinu; lhůta pro odstranění vady týkající se elektronické spisové služby (ESS) činí 24 hodin v pracovních dnech a v ostatních případech 3 pracovní dny;

b) vada kategorie B – doba reakce činí 1 hodinu; lhůta pro odstranění vady týkající se ESS činí 48 hodin v pracovních dnech a v ostatních případech 5 pracovních dnů;

c) vada kategorie C – doba reakce činí 1 hodinu; lhůta pro odstranění vady týkající se ESS činí 48 hodin v pracovních dnech a v ostatních případech 16 pracovních dnů.

V.
Místo plnění

Místem veškerých plnění poskytovatele podle této smlouvy je sídlo VoZP.

VI.
Cena a platební podmínky

1) Cena:

a) za plnění poskytovaná podle této smlouvy poskytovatelem za servisní podporu (dále také maintenance poplatek) poskytovanou podle této smlouvy je smluvena cena ve výši 2.234.895,75 Kč bez DPH, 2.704.223,86 včetně DPH 21%. Tato cena zahrnuje tyto činnosti:

- služby HelpDesk a hot-line;
- odstraňování chyb a vad systému;
- údržba systému – služby poskytované v nezbytné míře pro bezporuchový chod systému, nejvýše však do 3 člověkodní měsíčně. V případě nutnosti překročit tento limit je cena za nadpočetné člověko-hodiny konstruována dle čl. VI., odst. 1), bodu c).

b) Rozvoj systému. Cena je konstruována jako součin vyžádaných prací, realizovaných v rámci změnového řízení (uvedených v člověko-hodinách) a hodinové sazby poskytovatele garantované pro daný rok. Výše hodinové sazby za práce poskytnuté nad maintenance poplatek činí 1.875,- Kč bez DPH, s daní z přidané hodnoty ve výši 21% činí 2.268,75 Kč. Tato cena je nepřekročitelná,

vyjma změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty a vyjma znění čl. VI., odst. 4). Jedná se o platbu nad rámec maintenance poplatku.

c) Konzultační, poradenská činnost a další služby (odlišné od čl. II., odst. 2), bodů a) až d)) sjednané mezi smluvními stranami. Cena je konstruována jako součin vyžádaných prací, realizovaných v rámci změnového řízení (uvedených v člověko-hodinách) a hodinové sazby poskytovatele garantované pro daný rok. Výše hodinové sazby za práce poskytnuté nad maintenance poplatek činí 1.875,- Kč bez DPH, s daní z přidané hodnoty ve výši 21% činí 2.268.75 Kč. Tato cena je nepřekročitelná, vyjma změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty a vyjma znění odstavce čl. VI., odst. 4). Jedná se o platbu nad rámec maintenance poplatku.

d) Smluvní strany mohou dodatkem k této smlouvě sjednat změnu výše ceny nejdříve po uplynutí 3 roků po nabytí účinnosti této smlouvy.

3) Výše maintenance poplatku je nepřekročitelná, vyjma:

a) změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty a vyjma znění uvedeného v odstavci čl. VI., odst. 4).

b) změny výše maintenance poplatků za tyto části systému:

i. HW a SW třetích stran. Výše ročního paušálu za roční podporu bude navýšena o odpovídající objem v závislosti na zvýšení maintenance poplatků producentů HW a SW třetích stran užitých v rámci systému.

4) Poskytovatel je oprávněn zvýšit sjednanou cenu (sazby) služby (a to včetně maintenance poplatku) jedenkrát ročně, a to o průměrnou roční míru inflace, zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí rok. Poskytovatel je oprávněn smluvní cenu zvýšit nejdříve po uplynutí 3 kalendářních let ode dne účinnosti uvedené smlouvy (a dále pak každý kalendářní rok pouze v případě, že zveřejněná míra inflace přesáhne hranici 5%). Míra inflace za po sobě jdoucí kalendářní roky, kdy poskytovatel k navýšení ceny nepřistoupí, se pro účely tohoto odstavce kumuluje.

5) Platební podmínky

a) platbu ceny podle čl. VI. odst. 1) této smlouvy budou poskytovatelem fakturovány ve výši jedné dvanáctiny z této částky vždy k 10. dni každého kalendářního měsíce na základě akceptačního protokolu, podepsanými osobami k tomu pověřenými smluvními stranami;

b) daňový doklad (fakturu) doručí poskytovatel VoZP nejpozději do 10. dne každého kalendářního měsíce provádění činností podle této smlouvy. Splatnost faktury je 14 pracovních dnů od jejího doručení VoZP. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání peněžní částky podle faktury z účtu VoZP ve prospěch poskytovatele;

c) faktura bude obsahovat všechny údaje účetního a daňového dokladu podle příslušných zákonů, jakož i údaje podle § 13a obchodního zákoníku. Kromě zmiňovaných údajů je poskytovatel na faktuře uvést i tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
- označení dokladu jako faktura – daňový doklad;
- číslo smlouvy VoZP;

[redacted]

- den odeslání faktury;
- počet příloh s označením jejich obsahu a razítko poskytovatele s podpisem osoby oprávněné jednat jeho jménem;
- číslo bankovního účtu poskytovatele.

VII.
Součinnost smluvních stran

1) Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemně veškerou nezbytnou součinnost k tomu, aby mohl být beze zbytku naplněn předmět této smlouvy.

2) Pokud budou kterékoli ze smluvních stran známy překážky bránící splnění jejich povinností stanovených touto smlouvou, sdělí je písemně druhé smluvní straně, a to neprodleně. Smluvní strany se zavazují neprodleně takové překážky v rámci svých možností odstranit. Pokud se tato překážka nepodaří smluvní stranou odstranit, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat splnění povinnosti v náhradním termínu, stanoveném s přihlédnutím k okolnostem konkrétního případu.

3) VoZP vytvoří dobré pracovní podmínky pro zaměstnance poskytovatele, kteří budou plnit povinnosti poskytovatele podle této smlouvy a zajistí nezbytnou technickou podporu těmto zaměstnancům poskytovatele včetně technické dostupnosti vlastního informačního systému a infrastruktury.

4) VoZP se zavazuje pro účel testování nové funkcionality zabezpečit a poskytnout HW a infrastrukturu alespoň v parametrech specifikovaných poskytovatelem.

5) VoZP se zavazuje umožnit poskytovateli vzdálený přístup k systému v rozsahu nezbytném pro implementaci, testování a poskytování servisních služeb podle této smlouvy.

6) VoZP se zavazuje postupovat v rámci akceptace (akceptačního testování) systému nebo jeho částí tak, aby, ve spravedlivě požadovaném rozsahu, umožnil poskytovateli nápravu případných zjištěných vad a nedodělků do sjednaného termínu dodání příslušného plnění.

VIII.
Vady a odpovědnost za škodu

1) Uplatňování práv VoZP z odpovědnosti za vady stanoví obchodní zákoník.

2) Úhradou smluvní pokuty podle čl. IX. této smlouvy smluvní stranou není v případě vzniku škody dotčen nárok druhé smluvní strany na její náhradu.

IX.
Smluvní pokuty, sankce

1) V případě prodlení poskytovatele s předáním řádně provedené služby v termínu stanoveném v čl. IV. této smlouvy má VoZP vůči poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z ceny předmětné služby za každý započatý den prodlení. To platí pouze za podmínky, že prodlení poskytovatel způsobil.

2) Za porušení závazků, týkajících se povinnosti mlčenlivosti podle čl. X. této smlouvy zaplatí poskytovatel VoZP smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení některého z uvedených závazků.

3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti podle čl. X. této smlouvy zaplatí VoZP poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

4) V případě prodlení VoZP s úhradou řádně fakturované ceny za plnění poskytovatele podle čl. VI. této smlouvy má poskytovatel vůči VoZP nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

X.
Ochrana informací

1) Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé smluvní strany, o nichž se dozvěděly při plnění svých závazků této smlouvy.

2) Za důvěrné informace jsou pro účely této smlouvy považovány jakékoli informace, které

a) jsou obchodním tajemstvím smluvních stran, které souvisí s jejich činností a jejich podnikatelskými a jinými plány, které nejsou veřejně dostupné;

b) jsou chráněny zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;

c) se týkají činnosti smluvních stran, informací o cenách jejich produktů nebo služeb, obchodní strategie, know-how a pracovních postupů, způsobu řízení a pracovních postupů smluvních stran, vnitřních předpisů nebo rozhodnutí smluvních stran;

d) budou kteroukoli smluvní stranou označeny za důvěrné, anebo takové, které by mohly v případě nedodržení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou poškodit druhou smluvní stranu.

3) Smluvní strany jsou povinny

- nakládat s důvěrnými informacemi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností podle této smlouvy a pouze podle pravidel, danými zákony a jinými právními předpisy;

- nevyužívat důvěrné informace druhé smluvní strany pro vlastní potřebu nebo potřebu třetí osoby a neohrozit tak zájem nebo majetková práva druhé smluvní strany;

- v případě, že přijdou v souvislosti s plněním této smlouvy do styku s osobními údaji podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému

přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož aby ani jinak neporušily tento zákon. Uvedené se týká rovněž bezpečnostních opatření použitých pro zabezpečení chráněných údajů.

4) Povinnost mlčenlivosti podle této smlouvy zavazuje smluvní strany i po ukončení platnosti této smlouvy.

5) Za porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené čl. X. této smlouvy se smluvní strana zavazuje zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 2) této smlouvy.

XI.
Zánik smlouvy

1) Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran učiněnou v písemné formě.

2) Tato smlouva může být ukončena písemně učiněnou výpovědí jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a její běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3) VoZP má právo odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností poskytovatele, pokud ten ani v přiměřené lhůtě, dané mu VoZP, tyto povinnosti nesplní. Podstatným porušení povinností poskytovatele se rozumí:

a) opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění VoZP, ve kterém stanoví poskytovateli přiměřenou lhůtu k nápravě. Běh této lhůty začíná vždy dnem doručení upozornění poskytovateli;

b) jestliže poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění VoZP s požadovanou kvalitou.

4) V případě odstoupení od této smlouvy VoZP nebo zániku této smlouvy VoZP učiněnou výpovědí je VoZP povinna zaplatit poskytovateli část ceny za poskytovatelem provedená plnění podle této smlouvy, jejichž využití je bez dalšího možné ve prospěch VoZP.

5) Pro případ odstoupení od smlouvy ze strany VoZP, kdy důvodem k odstoupení je jiná skutečnost než porušení povinností poskytovatele podle č. XI. odst. 3), vzniká VoZP povinnost bezodkladně uhradit poskytovateli cenu plnění zakázky (sníženou o již VoZP uhrazenou částku), tj. cenu za předmět plnění sjednaný Smlouvou o dílo specifikovanou v bodě I.1 a cenu za servisní podporu v délce 48 měsíců sjednanou dle čl. VI této smlouvy.

6) Pro případ písemné výpovědi smlouvy ze strany VoZP, vzniká VoZP povinnost bezodkladně uhradit poskytovateli cenu plnění zakázky (sníženou o již VoZP uhrazenou částku), tj. cenu za předmět plnění sjednaný Smlouvou o dílo specifikovanou v bodě I.1 a cenu za servisní podporu v délce 48 měsíců sjednanou dle čl. VI této smlouvy.

XII.
Požadavky na rozvoj systému

1) Na základě čl. I, odst. 2), bodu d) a čl. II této smlouvy byly již definovány a smluvními stranami dohodnuty požadavky na rozvoj systému. Specifikace těchto požadavků jsou určeny přílohami č. 1, č 2 a č. 3 této smlouvy, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

2) VoZP se zavazuje za dodané služby zaplatit poskytovateli cenu stanovenou přílohami č. 2 a č. 3 této smlouvy. Dle přílohy č. 1 již byla poskytovatelem vystavena faktura, která byla řádně proplacena, a podpisem této smlouvy nevzniká poskytovateli nárok na opětovné zaplacení služeb, poskytnutých na základě přílohy č. 1 této smlouvy – viz čl. XIII, odst. 1.

XIII.
Závěrečná ustanovení

1) Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Její platnost počíná dnem jejího podpisu osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran a účinnost dnem 4.9.2012. Ohledně doby mezi sjednanou účinností této Smlouvy a datem jejího podpisu platí narovnání sporných práv mezi smluvními stranami takto:
a) Poskytovatel tvrdí, že poskytoval, poskytuje a má poskytovat plnění sjednané touto smlouvou na základě dříve uzavřené obdobné Smlouvy o poskytování servisní (uživatelské a technické) podpory ze dne 4. 9. 2012 („Servisní smlouva 2012") na dobu neurčitou.
b) VoZP tvrdí, že Účinnost Servisní smlouvy 2012 skončila ke dni 20.11.2013 podle ujednání jejího odst. XII.8, které stanoví, že Servisní smlouva 2012 je smlouvou závislou na Smlouvě o dílo uvedené v čl. I. odst. 1) této Smlouvy.
c) Vzhledem k tomu, že obsah a podmínky plnění a cena podle této smlouvy a Servisní smlouvy 2012 se neliší (s výjimkou ceny včetně DPH, vzhledem ke změně sazby DPH v rozhodné době) strany narovnávají sporná práva tak, že plnění stran ode dne 4. 9. 2012 se považuje za plnění stran poskytované a konzumované podle této Smlouvy.

2) Jakékoli změny a doplnění této smlouvy jsou možná pouze formou jejích písemných dodatků, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.

3) Tato smlouva je vypracovaná ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

4) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a že souhlasí s jejím obsahem, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 Cenová kalkulace ke změnovému listu „Úprava webových služeb EZOP I"

Příloha č. 2 Cenová kalkulace ke změnovému listu „Úprava webových služeb EZOP II"

[redacted]

Příloha č. 3 Změnový list „Proces digitalizace smluv a dokumentů" včetně cenové kalkulace ke změnovému listu

Za VoZP:

V Praze dne 30 -10- 2013

[redacted]

Za poskytovatele:

V Praze dne - 4 -11- 2013

[redacted]

[redacted]