
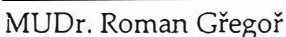


**SMLOUVA  
O POSKYTNUTÍ SERVISNÍ A UŽIVATELSKÉ PODPORY  
K NÁSTROJI SOFTENDER**

## 1. Smluvní strany





### 1.1 Územní středisko záchranné služby Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace

se sídlem: Výškovická 40, 700 44 Ostrava  
zastoupen/jednající: MUDr. Roman Gřegoř  
IČ: 48804525  
DIČ: CZ48804525  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
kontaktní osoba: MUDr. Roman Gřegoř

(dále jen „Objednatel“)

a

### 1.2 Stapro s.r.o.

zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148  
se sídlem: Pernštýnské náměstí 51, Pardubice, PSČ 530 02  
zastoupena/jednající: Ing. Leoš Raibr, výkonný ředitel a jednatel společnosti  
IČ: 13583531  
DIČ: CZ13583531  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Bankovní spojení:   
Číslo účtu: 

(dále jen „Poskytovatel“)

## 2. Základní ustanovení

- 2.1 Smluvní strany se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“) dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí tímto zákonem, a uzavírají podle § 269 odst. 2 ObchZ tuto smlouvu o poskytnutí servisní a uživatelské podpory k nástroji *Softender* (dále jen „smlouva“).
- 2.2 Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v článku 1. smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. V případě změny účtu

poskytovatele je poskytovatel povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.

- 2.3 Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.4 Poskytovatel potvrzuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění dle této smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro předmětu plnění dle této smlouvy za dohodnutou pevnou smluvní cenu uvedenou v odst. 6.1 této smlouvy.
- 2.5 Tato smlouva je uzavírána na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku „Pořízení uživatelské multilicence k elektronickému nástroji pro zadávání veřejných zakázek zdravotnickými zařízeními Moravskoslezského kraje a doprovodných služeb“ zadávanou Moravskoslezským krajem jako centrálním zadavatelem ve smyslu § 3 zákona č. 127/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“), v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvýhodnější (dále jen „veřejná zakázka“). Poskytovatel se zavazuje, že bude služby na základě této smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami na veřejnou zakázku a v souladu se svou nabídkou.

### 3. Účel smlouvy

- 3.1 Účelem smlouvy je poskytování servisní a uživatelské podpory k elektronickému nástroji *Softender* pro zadávání veřejných zakázek, e-aukcí a poptávek (dále jen „Nástroj“) ze strany Poskytovatele Objednateli.
- 3.2 Technická specifikace Nástroje, požadavky na jeho funkcionality a licenční podmínky pro jeho užívání jsou stanoveny smlouvou o poskytnutí uživatelské multilicence a zajištění souvisejících služeb, kterou dne 11. 10. 2010 uzavřeli Poskytovatel a Moravskoslezský kraj jako centrální zadavatel.

### 4. Předmět smlouvy

- 4.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat komplexní servisní a uživatelskou podporu Objednateli, a to v následujícím rozsahu:

- 4.1.1 uživatelská podpora uživatelů Nástroje formou konzultací prostřednictvím telefonu a emailu;
- 4.1.2 trvalý příjem hlášení o vadách Nástroje a jejich odstraňování.
- 4.2 Předmětem smlouvy je dále závazek Poskytovatele provést dodatečné školení pro zaměstnance Objednatele v případě, že jej Objednatel bude požadovat (viz článek 8 této smlouvy).
- 4.3 Předmětem smlouvy je závazek Objednatele uhradit cenu plnění ve výši a způsobem sjednaným v této smlouvě.

## **5. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 5.1 Práva a povinnosti Objednatele:
  - 5.1.1 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nutnou k řádné realizaci předmětu plnění.
- 5.2 Práva a povinnosti Poskytovatele:
  - 5.2.1 Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit.
  - 5.2.2 Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody.
  - 5.2.3 Pověřovat realizací plnění předmětu smlouvy pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.

## **6. Cena a platební podmínky**

- 6.1 Cena plnění je stanovena dohodou na základě nabídky Poskytovatele následovně:
  - 6.1.1 Cena za plnění předmětu smlouvy dle odst. 4.1 činí 1.000,- Kč bez DPH, tj. 1.200,- Kč vč. DPH ve výši 20 % za jeden kalendářní měsíc;
  - 6.1.2 Cena za provedení školení dle odst. 4.2 v rozsahu dle odst. 8.2 (činí 8.000,- Kč bez DPH, tj. 9.600,- Kč vč. DPH ve výši 20 % za jeden školicí den.
- 6.2 Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce a dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění. Součástí ceny jsou i práce a

dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo smlouvě výslovně uvedeny nejsou a Poskytovatel, jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl.

- 6.3 Veškeré ceny uvedené v odst. 6.1 tohoto článku smlouvy jsou ceny v korunách českých. Stane-li se v průběhu trvání smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li v závazně stanoven koeficient pro přepočítání CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
- 6.4 Veškeré ceny uvedené v odst. 6.1 tohoto článku smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a jsou platné po celou dobu platnosti této smlouvy. Cenu plnění je možné měnit pouze v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.
- 6.5 Cena plnění stanovená v odst. 6.1 smlouvy bude placena na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktury“) následovně:
  - 6.5.1 Cena stanovená dle odst. 6.1.1 této smlouvy bude uhrazena na základě faktury, vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytovaného plnění. V případě, že plnění nebude poskytováno po celou dobu kalendářního měsíce, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na dobu, po kterou bylo plnění skutečně poskytováno.
  - 6.5.2 Cena za plnění dle odst. 6.1.2 smlouvy bude uhrazena Objednatelem na základě faktury, vystavené Poskytovatelem po provedení školení. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu potvrzujícího řádné provedení školení ve sjednaném rozsahu.
- 6.6 Zálohové platby nejsou sjednány.
- 6.7 Každá faktura vystavená na základě této smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 13a ObchZ. Faktura musí dále obsahovat:
  - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky (tj. 17/2010),
  - b) předmět plnění, tj. text „Poskytnutí servisní a uživatelské podpory k nástroji *Softender*“ nebo „Provedení školení pro práci s nástrojem *Softender*“,
  - c) označení banky a čísla účtu, na který má být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v článku 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti Objednatele v souladu s čl. 2 odst. 2.2 informovat),
  - d) kopie příslušných akceptačních protokolů či jiných dokladů, pokud je tato smlouva vyžaduje,
  - e) lhůtu splatnosti faktury,
  - f) název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,

- g) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.8 Lhůta splatnosti faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou listovní zásilkou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Poskytovatele proti písemnému potvrzení. Totožná lhůta splatnosti je stanovena i pro placení jiných plateb dle této smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
- 6.9 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.
- 6.10 Povinnost zaplatit cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě této smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.

## 7. Podmínky servisní a uživatelské podpory

- 7.1 Uživatelská podpora dle odst. 4.1.1 bude poskytována v režimu 5x12, tzn. v pracovních dnech v době od 6:00 do 18:00, na následujících kontaktech Poskytovatele:

- internet:
- e-mail:
- telefonicky v pracovní dny:
- faxem na čísle:
- písemně dopisem nebo předáním na adresu:



STAPRO s.r.o.  
Úsek péče o zákazníky  
Pernštýnské náměstí 51  
530 02 Pardubice

Uživatelská podpora bude poskytována v českém jazyce.

- 7.2 Příjem hlášení o vadách Nástroje dle odst. 4.1.2 bude probíhat v režimu 7x24, tzn. nepřetržitě. Pro nahlášení vady je určen Helpdesk Poskytovatele s následujícím kontaktem: <http://www.stapro.cz>
- 7.3 K nahlášení vady Nástroje je oprávněna kterákoliv osoba s oprávněním přístupu do Nástroje ze strany Objednatele. Objednatel je povinen určit odpovědnou osobu, se kterou bude Poskytovatel spolupracovat v rámci postupu odstranění vady dle článku 7.4.

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

7.4.1 Osoba, která nahlásí vadu dle odst. 7.3, je povinna do Helpdesku uvést následující údaje:

- klasifikaci vady dle odst. 7.5,
- popis vady
- jméno osoby, která vadu nahlásila
- kontaktní údaje na odpovědnou osobu Objednatele dle odst. 7.3, se kterou bude Poskytovatel spolupracovat v rámci odstranění vady

7.4.2 V reakční době stanovené v odst. 7.5 je Poskytovatel povinen kontaktovat odpovědnou osobu Objednatele, která s ním upřesní informace o vadě. O upřesnění je proveden záznam v Helpdesku. Od tohoto okamžiku začíná běžet lhůta pro odstranění vady. O odstranění vady bude proveden záznam v Helpdesku.

7.5 Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad Nástroje a lhůty pro jejich odstranění:

7.5.1 Vada kategorie A

Popis vady:	Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti Nástroje a dále vady, které znemožňují užívání Nástroje Objednatelem, způsobují vážné provozní problémy nebo porušují stanovené bezpečnostní požadavky. Nemožnost přístupu k Nástroji a jeho užívání.
Reakční doba:	2 hodiny
Odstranění vady:	do 8 hodin

7.5.2 Vada kategorie B

Popis vady:	Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti Nástroje. Nástroj nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Nástroje nebo jeho částí Objednatelem, ale umožňují provoz, který nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování.
Reakční doba:	2 hodiny
Odstranění vady:	do 24 hodin

7.5.3 Vada kategorie C

Popis vady:	Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality Nástroje.
Reakční doba:	8 hodin
Odstranění vady:	do 48 hodin

- 7.6 Poskytovatel je povinen uvést kontaktní údaje pro hlášení vad Nástroje také na webový portál určený pro přístup a provádění úkonů v Nástroji ze strany zájemců o veřejné zakázky, uchazečů, dodavatelů a dalších subjektů (dále jen „Uživatelé“). Na vady nahlášené tímto způsobem se nevztahují ustanovení odst. 7.4, 7.5 a 9.1.1 smlouvy.
- 7.7 Poskytovatel garantuje, že Nástroj bude dostupný nejméně 99 % času v každém kalendářním měsíci. Objednatel je oprávněn provádět vlastní měření dostupnosti a Poskytovatel musí toto měření umožnit. Současně je povinen kdykoliv na žádost Objednatele poskytnout kompletní podrobný přehled o dostupnosti v kalendářním měsíci, a to na žádost Objednatele i on-line formou. Nástroj je nedostupný v případě, že se vyskytuje vada kategorie A či B. Pro účely výpočtu doby dostupnosti se Nástroj považuje za nedostupný od okamžiku nahlášení vady příslušné kategorie v souladu s odst. 7.4.1 do okamžiku provedení záznamu o odstranění vady dle odst. 7.4.2.
- 7.8 Pro účely výpočtu doby dostupnosti se za nedostupnost Nástroje nepovažuje plánovaná odstávka systému za účelem aktualizace nástroje v souladu s příslušným ustanovením smlouvy o poskytnutí uživatelské multilicence a zajištění souvisejících služeb. Odstávka systému nesmí trvat déle než 24 hodin.
- 7.9 Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 373 ObchZ k uplatnění okolností vylučujících odpovědnost.

## **8. Podmínky provedení dodatečného školení**

- 8.1 Objednatel je kdykoliv po dobu účinnosti smlouvy oprávněn požadovat provedení dodatečného školení svých zaměstnanců pro práci s Nástrojem. V takovém případě Objednatel zašle Poskytovateli písemný požadavek na provedení školení, ve kterém uvede zejména počet osob a požadovaný termín školení. Skutečný termín školení bude stanoven dohodou stran.
- 8.2 V rámci jednoho školicího dne (8 hodin) se školení může účastnit maximálně 7 (sedm) osob. Místem školení budou prostory v sídle Objednatele či jiné prostory, které zajistí Objednatel.
- 8.3 Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost pro konání školení, zejména zajistit vhodné prostory a technické vybavení pro školení. Realizace školení bude potvrzena oboustranně podepsaným akceptačním protokolem.

## **9. Sankční ujednání**

- 9.1 V případě prodloužení Poskytovatele s:
- 9.1.1 odstraněním vady ve lhůtě dle odst. 7.5 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny plnění bez DPH dle odst. 6.1.1, a to za každou započatou hodinu prodloužení;

- 9.1.2 provedením školení v termínu stanoveném v souladu s odst. 8.1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny plnění bez DPH dle odst. 6.1.2, a to za každý započatý den prodlení.
- 9.2 Pokud Poskytovatel nedodrží podmínky dostupnosti Nástroje dle odst. 7.7 této smlouvy, může Objednatel uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 % z ceny plnění bez DPH dle odst. 6.1.1 této smlouvy.
- 9.3 Pokud Poskytovatel nedodrží podmínky dostupnosti Nástroje dle odst. 7.7 této smlouvy a dostupnost Nástroje v daném měsíci je nižší než 80 %, může Objednatel uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 % z ceny plnění bez DPH dle odst. 6.1.1 smlouvy. V takovém případě není Objednatel oprávněn uplatnit kumulativně sankci dle odst. 9.2 smlouvy.
- 9.4 V případě porušení povinností k ochraně důvěrných informací dle článku 11. této smlouvy je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000.000,- Kč (slovy pět milionů korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 9.5 Pro případ prodlení se zaplacením ceny plnění dle příslušné faktury je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
- 9.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.

## **10. Doba trvání a zánik smlouvy**

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Uzavírá se na dobu neurčitou.
- 10.2 Smluvní vztah mimo další možnosti definované zákonem zaniká:
- 10.2.1 Dohodou smluvních stran.
- 10.2.2 Jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
- Prodlení Poskytovatele s odstraněním vad Nástroje oproti lhůtám stanoveným v odst. 7.5 o více než 24 hodin;
  - Prodlení Objednatele s platbou splatné faktury o více než 30 dní;
  - Dostupnost Nástroje v kalendářním měsíci nižší než 80 %.
- 10.2.3 Pozbytím účinnosti smlouvy dle odst. 3.2 ve vztahu k Objednateli.
- 10.2.4 Písemnou výpovědí Objednatele či Poskytovatele. Výpovědní doba činí tři měsíce vůči Poskytovateli a 8 měsíců vůči Objednateli a začíná běžet prvním



dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10.3 V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 10.2.2 zaniká smluvní vztah okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 11. Důvěrné informace

11.1 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.

11.2 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

11.3 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku 11. smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
- byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
- jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
- příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
- jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
- smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

11.4 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

## 12. Závěrečná ustanovení

12.1 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, které budou výslovně za dodatky této smlouvy prohlášeny a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

12.2 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

- 12.3 Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
- 12.4 Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 12.5 Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž Objednatel obdrží čtyři a poskytovatel jedno její vyhotovení.
- 12.6 Doložka platnosti právního úkonu dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

K uzavření této smlouvy má Objednatel souhlas udělený usnesením Rady č. 61/3482 ze dne 18. 8. 2010.

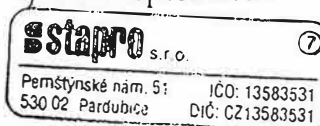
V Ostravě dne: 23. 4. 2011

V Pardubicích dne:

\_\_\_\_\_  
za Objednatele  
MUDr. Roman Gregor

Územní oddělení  
Moravskoslezský územní úřad  
Ostrava 2, Václavská 11, 700 11  
MUDr. Roman GREGOR

\_\_\_\_\_  
za Poskytovatele  
Ing. Leoš Raibr, výkonný ředitel  
a jednatel společnosti



27