

Smlouva o technické podpoře

personálního informačního systému pro Slatinné lázně Třeboň

I. Smluvní strany

OBJEDNATEL: **Slatinné lázně Třeboň s.r.o.**

Sídlo: Lázeňská 1001, 379 01 Třeboň
IČO: 25179896
Bankovní spojení: (bude doplněno)
Číslo účtu: (bude doplněno)
Zastoupený: prof. JUDr. Vilémem Kahounem, Ph.D., jednatelem společnosti

Osoba oprávněná jednat: ve věcech smluvních: (bude doplněno)
ve věcech technických: (bude doplněno)

dále jen „Objednatel“

a

ZHOTOVITEL: (bude též doplněno zadavatelem před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem, účastník řízení nedoplňuje – dále jen „bude doplněno“)

Sídlo: (bude doplněno)
IČO: (bude doplněno)
DIČ: (bude doplněno)
Bankovní spojení: (bude doplněno)
Číslo účtu: (bude doplněno)
Zastoupený: (bude doplněno)
Zápis v obchodním rejstříku: (bude doplněno)

Osoby oprávněné jednat: ve věcech smluvních: (bude doplněno)
ve věcech technických: (bude doplněno)

dále jen „Zhotovitel“.

Preamble

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na zadávací řízení na zadání zakázky s názvem „Personální informační systém pro Slatinné lázně Třeboň“ (dále též „Zadávací řízení“ a „Zakázka“), které bylo zadáváno zcela mimo působnost zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré případné úpravy díla nebo závazků z této smlouvy mohou být provedeny pouze pokud takovou změnu Objednatel výslovně připustí a nebude-li to v rozporu s relevantními právními předpisy.

II. Definice pojmů

2.1 Pojmy dle této smlouvy

- 2.1.1 Pokud nestanoví tato smlouva jinak, použije se při výkladu užitých pojmů význam, který těmto pojmům přiřazuje Smlouva o dílo (viz čl. 3.1.4 této smlouvy) a/nebo Licenční smlouva (viz čl. 3.1.5 této smlouvy).

III. Předmět a účel smlouvy

3.1 Závazek Zhotovitele k poskytování služeb

- 3.1.1 Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele k poskytování služeb technické podpory informačního systému pro řízení lidských zdrojů ve Slatinných lázních Třeboň včetně portálového řešení (dále též „Systém“, souhrnně s ostatními součástmi plnění dle této smlouvy též „služby“), poskytujícího nástroje pro řízení agend Objednatele, zejm. HR, s napojením na stávající systémy Objednatele.
- 3.1.2 Účelem této smlouvy je zajištění takových služeb, které umožní efektivní využívání Systému pro jím dotčené činnosti Objednatele jako lázeňského zařízení se všemi definovanými provozními a dále jako poskytovatele zdravotních služeb v souladu s platnými a účinnými právními předpisy a smluvními závazky.
- 3.1.3 Řádným plněním této smlouvy se rozumí úplné a bezvadné poskytování služeb v rozsahu dle této smlouvy a jejích příloh za podmínek touto smlouvou určených, a dále provedení všech souvisejících činností Zhotovitele, kterých je zapotřebí k hospodárnému, efektivnímu a účelnému využívání Systému Objednatelem.
- 3.1.4 Součástí plnění Zakázky je samotné vytvoření a implementace Systému. Práva a povinnosti smluvních stran k této části plnění Zakázky jsou definovány a řídí se Smlouvou o dílo na dodání a parametrizaci personálního informačního systému pro Slatinné lázně Třeboň (dále též „Smlouva o dílo“), která byla mezi smluvními stranami uzavřena současně s touto smlouvou.
- 3.1.5 Součástí plnění Zakázky je dále poskytnutí licencí k výkonu práv k Systému a zajištění příslušné ochrany práv duševního vlastnictví. Práva a povinnosti smluvních stran k této části plnění Zakázky jsou definovány a řídí se Licenční smlouvou o výkonu práv k personálnímu informačnímu systému pro Slatinné lázně Třeboň (dále též „Licenční smlouva“), která byla mezi smluvními stranami uzavřena současně s touto smlouvou.
- 3.1.6 Rozsah služeb je definován Podklady k poskytování služeb ve smyslu čl. 3.2 této smlouvy.
- 3.1.7 Zhotovitel bude poskytovat služby na svůj náklad a nebezpečí.
- 3.1.8 Služby budou poskytovány ve funkčním, množstevním, kvalitativním a časovém rozsahu dle podmínek této smlouvy, jejích příloh a Podkladů k poskytování služeb.
- 3.1.9 Není-li stanoveno v této smlouvě jinak, vztahují se ustanovení této smlouvy na každou jednotlivou službu samostatně. To nic nemění na povaze služeb jako celku veškerých požadovaných a potřebných plnění, definovaných touto smlouvou.

- 3.1.10 Přesnější definice služeb, jejich jednotlivých součástí a postupu jejich poskytování jsou uvedeny v čl. IV. této smlouvy.
- 3.1.11 Zhotovitel je povinen proaktivně komunikovat s Objednatelem během celého plnění této smlouvy za účelem zajištění úspěšného spravování a provozování díla v souladu s touto smlouvou a Podklady k provádění díla. Tato povinnost zahrnuje zejména pravidelné informování o průběhu prací, sdílení rizik a navrhovaných řešení prostřednictvím statusových schůzek, hlášení nebo jiných dohodnutých forem komunikace.

3.2 Podklady k poskytování služeb

- 3.2.1 Požadavky na poskytování služeb vyplývají zejm. z následujících příloh této smlouvy, které jsou její nedílnou součástí:
- a) Technická část zadávací dokumentace (dále též „Technická specifikace Systému“),
 - b) Cenová nabídka.
- 3.2.2 Služby budou dále poskytovány v souladu s:
- a) podmínkami Zadávacího řízení,
 - b) nabídkou Zhotovitele, podanou v Zadávacím řízení,
 - c) požadavky a podmínkami, vztahujícími se k poskytování služeb s ohledem na ostatní součásti Zakázky ve smyslu čl. 3.1.4 a 3.1.5 této smlouvy.
- 3.2.3 Služby budou poskytovány k Systému, implementovanému ve smyslu Smlouvy o dílo, budou poskytovány v souladu s veškerou Dokumentací k Systému ve smyslu čl. 4.6 Smlouvy o dílo, a veškerými dalšími podmínkami, které byly mezi smluvními stranami v rámci provádění díla sjednány či zavedeny, a pokyny Objednatele, vyplývajícími z předchozí části Zakázky, založené Smlouvou o dílo.
- 3.2.4 Není-li v rámci této smlouvy uvedeno jinak, a bude-li se týkat některá z činností v rámci plnění této smlouvy oblasti, která je blíže upravena ve Smlouvě o dílo a / nebo v Licenční smlouvě, použijí se přiměřeně pro řešení těchto oblastí příslušná ustanovení jmenovaných smluv. To se týká zejm. Služeb projektového managementu, vedení Dokumentace k Systému, následných implementací, součinnosti Zhotovitele, požadavků na kvalitu výstupů apod.
- 3.2.5 Služby budou dále definovány akceptovanými či jinak převzatými výstupy jednotlivých částí plnění dle této smlouvy a dle příslušné návaznosti poskytování služeb, a dále pokyny a upřesněními Objednatele, přijatými v průběhu poskytování služeb v souladu s touto smlouvou.
- 3.2.6 Zhotovitel je povinen zpracovat na žádost Objednatele Katalogové listy jednotlivých služeb, definujících detail jednotlivých služeb. Objednatel je oprávněn žádat o specifikaci všech relevantních informací a parametrů každé služby dle své aktuální potřeby. Základním rámcem specifikace, která může být na žádost Objednatele dále rozšířena, jsou následující okruhy:
- a) Uživatelské informace, jejichž součástí bude zejm:
 - popis služby a její konfigurace,
 - řešení odpovědností,
 - informace o tom, co služba neobsahuje,

- parametry úrovně dodávky služby (vč. uvedení povinných hodnot parametrů, způsobu vyhodnocení / měření a akceptací)
- informace o podpoře a přístupu

b) Konfigurační informace – detailní IT informace, jejichž součástí bude zejm.:

- popis zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby
- identifikace doplňkových služeb a popis vazby ke službě v Katalogovém listu
- odkazy na příslušnou technickou a provozní dokumentaci

c) Service level informace, jejichž součástí bude zejm.:

- definice dostupnosti, odezvy, doby řešení provozních služeb a incidentů
- plánovaná a stranami odsouhlasená přerušení služeb
- popis backup a recovery procedur
- popis určení priorit incidentů a jejich řešení
- definice typických problematických míst a incidentů
- definice samoobslužných požadavků
- limity kapacity zátěže služby
- komunikační nastavení a reporting.

3.2.7 Služby budou dále poskytovány v souladu se závaznými pravidly postupu při poskytování jednotlivých služeb, pokud budou taková pravidla mezi stranami sjednána.

3.2.8 Pro potřeby této smlouvy jsou souhrnně veškeré podklady dle čl. 3.2.1 – 3.2.7 této smlouvy nazývány „Podklady k poskytování služeb“.

3.3 Závazek Objednatele

3.3.1 Předmětem této smlouvy je současně závazek Objednatele služby poskytnuté řádně a včas převzít a zaplatit za ně dohodnutou cenu dle podmínek této smlouvy.

3.4 Harmonogram provádění služeb

3.4.1 Harmonogram provádění služeb je ve vztahu ke službám definován touto smlouvou, zejm. čl. IV. této smlouvy.

3.5 Místo poskytování služeb

3.5.1 Místem provádění služeb je zejména místo, kde je instalován Systém a jeho součásti, ke kterým se váží služby dle této smlouvy. Pokud není určeno jinak, jedná se primárně o sídlo Objednatele.

3.5.2 Místem jednání smluvních stran bude sídlo Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

3.5.3 Využití principu vzdáleného přístupu Zhotovitele při poskytování služeb, vč. využití principu řešení samoobslužných požadavků a jiných principů, u kterých nebude potřeba osobní účast Zhotovitele v místě poskytování služeb, budou přípustné s tím, že případné omezující podmínky ze strany Objednatele budou vycházet vždy pouze z nezbytné ochrany údajů, provozních potřeb či aktuální situace a o těchto případných omezeních bude Zhotovitel Objednatelem informován.

3.6 Zahájení a doba poskytování služeb

- 3.6.1 Za zahájení poskytování služeb dle této smlouvy bude považován okamžik zahájení Pilotního provozu ve smyslu Smlouvy o dílo po ukončení Testovacího provozu.
- 3.6.2 Služby budou na základě této smlouvy poskytovány po dobu 48 měsíců od zahájení poskytování služeb.

3.7 Výhrada prodloužení doby poskytování služeb

- 3.7.1 Objednatel si vyhrazuje právo změny závazku v podobě prodloužení doby dle čl. 3.6.2 této smlouvy, pokud budou splněny následující podmínky:
- a) prodloužení doby poskytování služeb bude Objednatelem vyhodnoceno jako účelné, ekonomické a vhodné řešení, zejm. s ohledem na existující práva, finanční podmínky a efektivitu poskytovaných služeb oproti jinému řešení,
 - b) prodloužením doby poskytování služeb se nezmění stávající podmínky této smlouvy, a to vč. finančních podmínek, které jsou dotčeny inflačními doložkami dle obchodních podmínek této smlouvy,
 - c) skutečnost, že Objednatel hodlá využít práva na prodloužení doby poskytování služeb sdělí Objednatel Zhotoviteli min. 3 měsíce před uplynutím doby 48 měsíců od zahájení poskytování služeb,
 - d) taková změna závazku bude uskutečněna v plném souladu s právními předpisy, kterými se bude v rozhodné době tato smlouva řídit.
- 3.7.2 V případě splnění podmínek dle čl. 3.7.1 této smlouvy není Zhotovitel oprávněn poskytování služeb v prodloužené době odmítnout, přičemž je plně vázán svými povinnostmi dle stávající smlouvy.
- 3.7.3 Objednatel není povinen tohoto práva využít.
- 3.7.4 Doba poskytování služeb může být prodloužena max. o 24 měsíců.
- 3.7.5 Využití práva Objednatele na prodloužení doby poskytování služeb bude provedeno písemným dodatkem k této smlouvě.

IV.

Rozsah jednotlivých služeb

4.1 Řešení provozních požadavků a incidentů (SLA)

- 4.1.1 Zhotovitel se zavazuje provádět řešení provozních požadavků a incidentů (dále souhrnně též „Provozní požadavky“) na základě hlášení Objednatele do systému ServiceDesk (viz čl. 4.2.4 této smlouvy).
- 4.1.2 Provozní požadavky se člení do těchto kategorií:

4.1.2.1 Kategorie A – Kritická závada

Jedná se o závadu, která:

- a) znemožňuje užívání Systému,
- b) způsobuje zhroucení Systému během standardního používání,

- c) způsobuje ztrátu nebo porušení dat během standardního užívání Systému, nebo
- d) způsobuje, že významná část Systému, nezbytná pro chod a provozní potřebu Objednatele je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému,

příčemž těmto stavům nemůže být zabráněno užitím standardních postupů v kompetenci správce systému Objednatele.

4.1.2.2 Kategorie B – Závada omezující užívání Systému

Jedná se o závadu, která:

- a) způsobuje významné problémy při užívání Systému, tyto jsou však překonatelné dočasným náhradním postupem, nebo
- b) způsobuje, že část dodaného Systému se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci Systému, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.

4.1.2.3 Kategorie C – Závada minimálně komplikující užívání Systému

Jedná se o závadu, která:

- a) se projevuje v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci Systému, nebo
- b) je závadou sice komplikující užívání Systému, avšak není takové intenzity, aby byla zařazena do předchozích dvou kategorií.

4.1.2.4 Kategorie D – Požadavek na změnu

Jedná se o požadavek na změnu Systému, který:

- a) spočívá v úpravě konfigurace, parametrů, oprávnění, číselníků, formulářů, tiskových sestav nebo jiného nastavení Systému,
- b) nevyžaduje zásah do zdrojového kódu Systému nebo pouze minimální technický zásah bez nutnosti hlubší analýzy, návrhu nové funkcionality či změny architektury,
- c) nepředstavuje vytvoření nové samostatné funkcionality, modulu nebo integračního rozhraní,
- d) nevyžaduje samostatné projektové řízení, analytickou fázi ani samostatné testovací scénáře nad rámec běžné úpravy.

4.1.3 Kategorizaci Provozních požadavků navrhuje Objednatel v „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ v systému ServiceDesk. O námitkách Zhotovitele na kategorizaci chyb rozhodují zástupci smluvních stran pro jednání ve věcech technických, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě trvajících neshod rozhoduje s konečnou platností dohoda na úrovni statutárních orgánů smluvních stran.

4.1.4 Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele zahájit práci na řešení Provozního požadavku a odstranit příslušnou závadu nebo vyhovět požadavku na změnu v níže uvedených lhůtách. Reakční doba i Doba pro vyřešení jsou zahájeny okamžikem (tj. hodinou a minutou) doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“:

Kategorie	Reakční doba (Response Time)	Doba pro vyřešení (Fix Time)
A	2 hodiny (24 x 7)	24 hodin
B	1 pracovní den	5 pracovních dnů
C	2 pracovní dny	90 kalendářních dnů / v další verzi Systému, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve
D	5 pracovních dnů	90 kalendářních dnů / v další verzi Systému, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve

4.1.5 O způsobu řešení Provozního požadavku rozhodne Zhotovitel dle charakteru příslušného požadavku.

4.1.6 Předpokladem řádného řešení Provozních požadavků jsou:

- a) dostatečná funkčnost HW Objednatele pro provoz Systému,
- b) existence použitelných záloh dat v rámci Systému,
- c) funkční zabezpečený dálkový přístup pro Zhotovitele za účelem řešení Provozních požadavků.

V případě, že z důvodu na straně Objednatele dojde k porušení některé z uvedených podmínek, a toto porušení bude mít prokazatelný vliv na omezení nebo zabránění řešení Provozního požadavku Zhotovitelem, je Zhotovitel o této skutečnosti povinen Objednatele bezodkladně informovat, předložit mu případné důkazy k prokázání uvedených skutečností a poskytnout veškeré informace k možným rizikům a řešením dané věci. Při splnění uvedených povinností není v takovém případě Zhotovitel v prodlení s řešením Provozních požadavků, a to v časovém rozsahu, který byl porušením povinností Objednatelem vyvolán.

4.1.7 Odstranění Provozního požadavku v kategorii je definováno jako:

- a) odstranění nahlášeného Provozního požadavku,
- b) poskytnutí přijatelného řešení, odsouhlaseného Objednatelem,
- c) převedení daného Provozního požadavku do nižší kategorie,
- d) rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na změnu - vývoj/nastavení systému,
- e) postoupení Provozního požadavku k vyřešení třetí osobě (např. dodavatel HW, atd.), jedná-li se o Provozní požadavek vyvolaný chybným chováním komponenty dodané třetí osobou.

4.1.8 Dojde-li v rámci řešení Provozních požadavků k uplatnění dočasného náhradního postupu, je následně povinností Zhotovitele zajistit bezodkladně trvalé řešení. O jeho podobě musí Zhotovitel Objednatele informovat. Dočasný náhradní postup je touto smlouvou primárně chápán jako nezbytné první řešení Provozního požadavku za situace, kdy v danou chvíli nelze zcela odstranit příslušnou závadu nebo vyhovět požadavku na změnu. Trvání dočasného náhradního postupu musí být sníženo na minimum při poskytnutí maximální kapacity Zhotovitele k řešení věci a při využití všech dostupných SW prostředků, běžných v odvětví IT.

- 4.1.9 Zhotovitel řeší nahlášené Provozní požadavky a připomínky dle priorit (postupně dle kategorií A – B – C – D), případně dohodnutých mezi zmocněnými osobami smluvních stran, případně dle pokynu Objednatele.

4.2 Údržba a aktualizace Systému a Technická podpora

- 4.2.1 Zhotovitel se zavazuje provádět řešení závad Systému dle kategorií A, B, C též na základě vlastních zjištění (bez nutnosti vznášet Provozní požadavky ze strany Objednatele). V případě uvedených zjištění je Zhotovitel povinen o výsledku těchto zjištění bezodkladně informovat Objednatele, přičemž na řešení příslušné závady se použijí lhůty dle čl. 4.1.4 této smlouvy, počítané od okamžiku zjištění uvedené závady Zhotovitelem.
- 4.2.2 Zhotovitel je povinen provádět aktualizace Systému, resp. všech jeho součástí, aktualizace jiného SW, který Systém pro řádné fungování využívá a aktualizace SW třetích stran, jsou-li pro řádné fungování Systému zapotřebí.
- 4.2.3 V rámci údržby a aktualizace Systému bude Zhotovitel dále povinen:
- a) optimalizovat dynamické chování Systému,
 - b) provádět výkonovou optimalizaci provozu Systému,
 - c) spolupracovat při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu,
 - d) aktivně se účastnit na změnách konfigurace Systému,
 - e) poskytovat konzultace a pomoc v rámci technické podpory dle čl. 4.2.4 této smlouvy rovněž při nastavení komunikací Systému s databázovým serverem, při problémech uživatelů s ovládáním Systému a při řešení souvisejících požadavků uživatelů Objednatele.
- 4.2.4 Technická podpora Zhotovitele uživatelům Objednatele bude prováděna prostřednictvím:
- a) ServiceDesk, který je Zhotovitel povinen zřídit za účelem poskytování služeb dle této smlouvy, přičemž ServiceDesk je místem pro Hlášení o vzniku Provozního požadavku dle čl. 4.1 této smlouvy, a současně
 - b) dálkového připojení spolu s hot-line servisem zejm. pro řešení jednodušších požadavků jednotlivých uživatelů, a současně
 - c) telefonicky a e-mailem.

4.3 Aktualizace legislativy

- 4.3.1 Zhotovitel je povinen aktualizovat a přizpůsobovat Systém jako celek, i veškeré druhy výstupů ze Systému, v aktuální platné a účinné legislativě, kterou je Objednatel vázán.
- 4.3.2 Zhotovitel je plně odpovědný za soulad Systému a jeho výstupů a aktuálně platné legislativy, a to po celou dobu trvání této smlouvy. Případný rozpor s touto povinností Zhotovitele je považován za hrubé porušení této smlouvy. Zhotovitel současně bere na vědomí, že případné sankční následky vůči Objednateli, plynoucí z neaktuálního stavu Systému vůči aktuálně platné a účinné legislativě, budou považovány za škodu a jako takové budou v rámci uplatnění nároku na náhradu škody vymáhány Objednatelem na Zhotoviteli vymáhány.
- 4.3.3 Zhotovitel je povinen informace o chystaných změnách v legislativě, kterou je Objednatel vázán, zjišťovat samostatně, přičemž není oprávněn tuto povinnost přenést na Objednatele.

- 4.3.4 O chystaných legislativních změnách je Zhotovitel povinen Objednatele upozornit dostatečně dopředu, tak, aby mohlo dojít k příslušným jednáním o případné podobě aktualizace Systému z hlediska legislativy a k souvisejícím procesům (vč. dostatečného časového prostoru pro samotné vytvoření aktuální verze Systému, provedení všech potřebných aktualizací v celém rozsahu této smlouvy a k případnému školení uživatelů Objednatele).

4.4 Rozvoj Systému

- 4.4.1 Zhotovitel je povinen k provádění rozvoje Systému, a to na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění ve formě objednávky nebo návrhu dílčí smlouvy, nebo na základě písemné výzvy Objednatele k předložení nabídky Zhotovitelem.
- 4.4.2 Rozvojem Systému se rozumí zejm. takové úpravy, které nejsou podřaditelné pod povinnosti Zhotovitele dle čl. 4.2 nebo 4.3 této smlouvy, ani nejsou výsledkem zásahů Zhotovitele ve smyslu čl. 4.1 této smlouvy, tj. zejm.:
- a) vytvoření nové funkcionality, modulu nebo části Systému,
 - b) úpravy vyžadující změnu zdrojového kódu v rozsahu přesahujícím běžnou konfiguraci či parametrizaci,
 - c) zásahy do architektury Systému, datového modelu nebo integračních rozhraní,
 - d) změny vyžadující samostatnou analytickou fázi, návrh řešení a projektové řízení.
- 4.4.3 Rozvoj Systému není požadavkem Kategorie D dle čl. 4.1.2.4 této smlouvy.
- 4.4.4 Zhotovitel poskytne Objednateli rozvoj Systému v rozsahu 8 člověkohodin měsíčně v rámci celkové paušální ceny za poskytování služeb technické podpory.
- 4.4.5 Nevýčerpaný rozsah plnění dle čl. 4.4.4 se převádí do dalšího kalendářního měsíce a kumuluje se až do doby ukončení této smlouvy. Při ukončení této smlouvy Zhotovitel vyplatí Objednateli částku odpovídající nevyčerpanému rozsahu plnění dle čl. 4.4.4 podle sazby stanovené v Cenové nabídce (položka „Rozvoj Systému v rozsahu 8 člověkohodin* měsíčně“ v rámci ceny paušální měsíční za dílčí služby technické podpory). Vyplacení proběhne do 30 dnů od ukončení smlouvy na základě písemného potvrzení nevyčerpaného rozsahu Objednatelem.
- 4.4.6 Plnění, které svým rozsahem překračuje 8 člověkohodin měsíčně či nevyčerpaný rozsah plnění dle čl. 4.4.5, bude Zhotovitelem poskytnuto podle sazby stanovené v čl. 7.6.1 písm. c) této smlouvy.

4.5 Profylaktické služby

- 4.5.1 Profylaktické služby zahrnují na straně Zhotovitele tyto služby:
- a) sledování záznamů o denním a nočním chodu z důvodu rychlé orientace v systému při řešení případného problému,
 - b) zajištění dohledu, asistenci a kontrole provozu Systému nebo jeho částí,
 - c) kontrolu výkonnosti Systému,
 - d) profylaktické, provozní, instalační práce a Objednatelem vyžádaná součinnost v oblasti operačních systémů, databázových systémů, aplikačních serverů a v oblasti portálů,
 - e) pomoc při administraci systému,
 - f) kvalifikované posouzení a připomínkování všech navrhovaných změn Systému.

4.6 Monitoring

4.6.1 Monitoring je Zhotovitelem poskytován v následujícím rozsahu:

- a) monitorování funkcí Systému, v rámci kterého Zhotovitel zajistí primárně sledování stavu funkcí Systému z hlediska jejich dostupnosti,
- b) monitorování databázové a systémové vrstvy,
- c) monitorování externích rozhraní (Enterprise service bus),
- d) monitorování interních rozhraní.

4.7 Údržba a aktualizace dokumentace ke zdrojovým kódům

4.7.1 Zhotovitel je povinen řádně udržovat zdrojové kódy a udržovat a aktualizovat příslušnou dokumentaci ke zdrojovým kódům.

4.8 Poskytování Služeb projektového managementu

4.8.1 Zhotovitel je povinen poskytovat služby projektového managementu, se zaměřením na:

- a) vedení příslušné dokumentace, řízení jednotlivých činností, řízení kvality, řízení změn a metodické vedení celého projektu,
- b) sledování plnění stanovených cílů jednotlivých služeb, na jejich jakost, na dodržování harmonogramu a na sledování a řešení rizikových faktorů a problémů, vzniklých v průběhu poskytování služeb,
- c) zajištění a zpřístupnění veškerých technických a SW prostředí, nástrojů a podpůrných systémů pro součinnost, dále sdílení informací a ostatní související práce projektového týmu,
- d) poskytování součinnosti při jednání se třetími stranami při převezech dat, tvorbě bezpečnostní dokumentace a při případných atestačních či certifikačních řízeních,

4.8.2 Služby projektového managementu budou poskytovány po celou dobu trvání této smlouvy.

4.9 Školení

4.9.1 Zhotovitel je povinen zajistit pro uživatele Objednatele řádné školení v testovacím prostředí Objednatele (v případě pokynu Objednatele v jeho produkčním prostředí).

4.9.2 V případě školení pro nové uživatele Objednatele je Zhotovitel povinen provést školení v takovém rozsahu, aby uživatelé Objednatele dosáhli příslušných teoretických a praktických znalostí Systému, řádně a dostatečně pochopili fungování Systému a všech jeho součástí, a dále aby jim byl umožněn kromě teoretického též praktický nácvik používání Systému v testovacím a následně v produkčním prostředí.

4.9.3 V případě školení k aktualizacím Systému je Zhotovitel povinen provést školení (on-line, formou video návodu nebo návodu, v závislosti na charakteru a náročnosti aktualizace) v rozsahu aktualizací a jejich návazností, aby uživatelé Objednatele pochopili rozsah změn Systému a veškeré vazby na jednotlivé jeho funkce.

4.9.4 Objednatel je oprávněn využít školení 1 x ročně v rozsahu 1 pracovního dne. Cena této služby je již zahrnuta v ceně dle čl. 7.5 této smlouvy.

4.9.5 Zhotovitel je na žádost Objednatele povinen provést další školení v Objednatelem požadovaném rozsahu, a to nad rámec školení dle čl. 4.9.4. Cena této služby není zahrnuta v ceně dle čl. 7.5 této smlouvy a je určena čl. 7.6 této smlouvy.

4.9.6 Školení, s výjimkou školení dle bodu 4.9.3, se budou konat za osobní přítomnosti konzultanta nebo školitele Zhotovitele.

4.9.7 Školení, s výjimkou školení dle bodu 4.9.3, se budou konat v místě sídla Objednatele.

4.10 Ostatní služby

4.10.1 Součástí poskytování služeb jsou i další služby a úkony Zhotovitele, které nejsou výslovně vyjádřeny výše, ale kterých je k řádnému a včasnému poskytování služeb a jejich dokončení potřeba. Zhotovitel si je vědom rozsahu a potřeby takových služeb a úkonů, a to z pozice příslušníka relevantních odborných povolání, kterých je k plnění Zakázky potřeba.

4.10.2 Zhotovitel disponuje příslušnými odbornými kvalitami, odborným personálním zázemím a příslušným know-how, kterých je k realizaci dalších služeb a úkonů souvisejících s poskytováním služeb zapotřebí.

V.

Společné podmínky pro poskytování služeb

5.1 Zabezpečení nerušeného užívání, vč. HW a SW

5.1.1 Zhotovitel odpovídá za to, že Systém bude po celou dobu trvání této smlouvy v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s licenčními politikami pro užívání SW třetích stran). Zhotovitel v případě hrozícího rozporu Objednatele písemně upozorní nejméně 3 měsíce před vznikem takového rozporu, a to včetně písemného návrhu konkrétního řešení hrozící situace.

5.1.2 Zhotovitel odpovídá za to, že Systém bude po celou dobu trvání této Smlouvy v souladu s účinnými právními předpisy a jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky (dále též „právní předpisy“).

5.1.3 Na základě písemného návrhu Zhotovitele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.

5.1.4 Zhotovitel odpovídá za data, která se v Systému nacházejí a je povinen se vyvarovat jejich poškození nebo zničení (zejména v provozní části). V případě modifikace dat provozní databáze při zásahu, který si vyžádal Objednatel, Objednatel data před tímto zásahem zálohuje na základě písemného pokynu Zhotovitele. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci provozních zásahů do Systému formou Provozního deníku.

5.1.5 Zhotovitel bude při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost Systému pro Objednatele) v mimopracovní době tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony.

5.1.6 Pracovníci Zhotovitele nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo zástupce pro věcná jednání Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám.

5.1.7 Při poskytování služeb dle této smlouvy musí Zhotovitel zajistit, aby byly dodrženy provozní parametry Systému (odezvy, stabilita, apod.).

- 5.1.8 Zhotovitel neodpovídá za závady které prokazatelně způsobil Objednatel neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v dokumentaci k Systému, ledaže by Objednatel postupoval na základě doporučení Zhotovitele.
- 5.1.9 Zhotovitel výslovně přebírá odpovědnost i za závady produktů třetích stran, které jsou součástí Systému, jako kdyby tyto produkty poskytl sám.

VII.

Cena služeb

7.1 Cena závazná

- 7.1.1 Cena služeb a všech jejich součástí (dále též „cena služeb“) je stanovena přílohou Cenová nabídka.
- 7.1.2 Cena služeb je smluvními stranami stanovena jako cena nejvýše přípustná za poskytování služeb dle podmínek této smlouvy. Její modelace není přípustná, pokud tato smlouva nestanoví jinak.
- 7.1.3 K ceně služeb bude připočteno odpovídající DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

7.2 Cena celková

- 7.2.1 Cena služeb zahrnuje ocenění všech činností a nákladů Zhotovitele, potřebných k provádění služeb Zhotovitelem v souladu s touto smlouvou a jejími přílohami.
- 7.2.2 Výslovně jsou za náklady Zhotovitele považovány veškeré režijní, provozní, mzdové a jiné náklady, které Zhotoviteli v souvislosti s plným poskytováním služeb dle této smlouvy vzniknou, vč. nákladů na personální zajištění příslušné služby, dopravu a cestovné do místa plnění, ubytování, náklady na komunikační služby či jiné náklady Zhotovitele.
- 7.2.3 V případě, že je pro celkovou cenu příslušné služby použit v Cenové nabídce kalkulační vzorec nebo je její výše jinak závislá na proměnných, bude cena služby vždy kalkulována v souladu s takovým způsobem stanovení ceny. V takové ceně jsou současně zahrnuty všechny výše uvedené náklady, pokud není výslovně v kalkulačních vzorcích pro výpočet příslušné ceny v příloze Cenová nabídka stanoveno jinak.
- 7.2.4 Součástí ceny služeb jsou všechny odměny a zisk Zhotovitele za veškeré související činnosti, potřebné k poskytování služeb dle této smlouvy, o kterých Zhotovitel vzhledem ke svým odborným znalostem a/nebo na základě předložených podkladů a informací od Objednatele měl a mohl vědět.

7.3 Způsob určení ceny služeb

- 7.3.1 Cena služeb odpovídá skutečně, řádně a včasné provedeným pracím v rozsahu dle této smlouvy a jejích příloh.
- 7.3.2 Zhotovitel není oprávněn:
- a) nárokovat cenu služeb, které neprovedl nebo provedl v nižším rozsahu, než kterému odpovídá nárokováná cena služeb,
 - b) nárokovat jakoukoli nesjednanou cenu služeb,

- c) nárokovat plnou cenu služeb v případě, kdy na základě této smlouvy bude povinen ke snížení ceny služeb.

7.3.3 Neurčuje-li tato smlouva jinak, jsou uvedené dílčí ceny jednotlivých služeb základem pro jakákoli řešení snížených rozsahů služeb, snížení cen služeb, příp. pro řešení vzájemného vyrovnání smluvních stran v případě předčasného ukončení této smlouvy.

7.4 Snížení ceny služeb

7.4.1 Cena služeb bude snížena v těchto případech:

- a) pokud Zhotovitel neprovede v rozporu se smlouvou všechny činnosti dle této smlouvy, k jejichž provedení byl na základě smlouvy povinen,
- b) pokud v důsledku omezení nebo znemožnění užívání Systému dojde k omezení nebo znemožnění využívaného objemu nebo potřeby provedení služeb v rozsahu dle této smlouvy.

7.4.2 Snížení ceny služeb bude odpovídat objemu neprovedených činností ve vztahu k celkovému objemu a časovému zatížení Zhotovitele. Pokud takový objem nebude možné určit dohodou smluvních stran, bude tento poměr určen Objednatelem na základě výpočtu časové náročnosti jednotlivých činností dle objemů služeb předcházejících období, příp. za pomoci obvyklé časové náročnosti nebo jiných objektivních kritérií.

7.5 Cena paušální měsíční

7.5.1 Za poskytnutí služeb dle této smlouvy, s výjimkou služeb výslovně uvedených v čl. 7.6.1 této smlouvy, náleží Zhotoviteli úhrada paušální ceny ve výši, uvedené v příloze Cenová nabídka.

7.5.2 Smluvní strany berou na vědomí, že na výši ceny nemá vliv skutečnost, že v daném kalendářním měsíci nedošlo k naplnění potřeby provedení všech služeb nebo naopak došlo k poskytnutí služeb ve zvýšeném rozsahu oproti průměru nebo jiným měsícům. Smluvní strany berou na vědomí veškeré skutečnosti, se kterými tato smlouva spojuje rozsah potřebných a předpokládaných služeb. Zhotovitel nebude na základě takto vymezeného rozsahu oprávněn požadovat navýšení ceny služeb, nebude-li k tomu dán jiný řádný důvod ve smyslu této smlouvy.

7.6 Cena hodinová

7.6.1 Za poskytnutí služeb dle čl. 4.4 a 4.9.5 této smlouvy náleží Zhotoviteli úhrada hodinové ceny. S ohledem na příslušné zařazení potřebné služby se smluvní strany dohodnou na výši hodinové sazby za každou z uvedených činností (viz níže), která však nesmí překročit maximální hodnotu uvedenou níže:

- | | |
|--|--|
| a) Školící činnost dle čl. 4.9.5 prováděná prezenčně | (bude doplněno) Kč bez DPH / 1 člověkohodina |
| b) Školící činnost dle čl. 4.9.5 prováděná on-line | (bude doplněno) Kč bez DPH / 1 člověkohodina |
| c) Technická nebo vývojová činnost dle čl. 4.4 | (bude doplněno) Kč bez DPH / 1 člověkohodina |

Technickou nebo vývojovou činností se rozumí zejména programování, úpravy zdrojového kódu, integrace, testování a další odborné IT práce související s rozvojem Systému.

Účtovací jednotkou je každých započatých 30 minut.

- 7.6.2 Před samotným poskytnutím služby je Zhotovitel povinen sdělit Objednateli očekávaný objem hodin nezbytných k provedení služby a pracovní pozici, která bude služby vykonávat. Odhad hodin musí být přiměřený povaze požadované služby a odpovídat obvyklé náročnosti daného typu plnění v oblasti IT. Současně není oprávněn zahájit provádění služby bez výslovného souhlasu Objednatele s tímto objemem a zařazením.
- 7.6.3 Případné nezbytné navýšení původně předpokládaného objemu hodin nebo rozšíření / změnu pracovní pozice dle čl. 7.6.2 této smlouvy je nutno dopředu sdělit Objednateli, přičemž Zhotovitel je povinen odůvodnit tyto změny objektivními okolnostmi. Bez tohoto odůvodnění a současně bez výslovného souhlasu Objednatele není Zhotovitel oprávněn nárokovat odměnu nad rámec původně sjednaného objemu, přičemž je povinen službu řádně dokončit.

7.7 Inflační doložka

- 7.7.1 Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k výši ceny paušální měsíční dle čl. 7.5 i k max. výši hodinové ceny dle čl. 7.6 této smlouvy. Inflační doložka bude zohledňovat inflaci i deflaci (dále souhrnně jen „míra inflace“) dle níže stanovených pravidel.
- 7.7.2 Zdrojem pro posouzení míry inflace je Index cen tržních služeb v podnikatelské sféře, vedený pro Českou republiku Českým statistickým úřadem, pro služby dle Klasifikace služeb CZ-CPA: J 62 (služby v oblasti programování a poradenství a související služby) (dále též „Index“).
- 7.7.3 Jako vstupní hodnota bude užitá průměrná hodnota Indexu za poslední kalendářní rok. Pro období od účinnosti smlouvy do 31. 12. téhož roku trvání smlouvy bude užitá průměrná hodnota Indexu za toto období (pro oba případy dále též „Průměrný Index“).
- 7.7.4 Dále bude stanoven Koeficient úpravy ceny zakázky (dále též „Koeficient“), a to dle vzorce:
- $$\text{Koeficient} = \frac{\text{Průměrný Index}}{100}$$
- 7.7.5 Bude-li Koeficient:
- a) $\geq 0,96$ a zároveň $\leq 1,04$ pak pro následující kalendářní rok zůstává cena služeb nezměněná.
- b) $< 0,96$ nebo $> 1,04$ pak se Koeficientem vynásobí poslední aktuální cena služeb, na které inflační doložka dopadá.
- 7.7.6 Dosáhne-li Koeficient po 3 po sobě jdoucích kalendářních letech (pro tento případ je prvním v úvahu přicházejícím rokem kalendářní rok následující po roce nabytí účinnosti smlouvy) hodnoty dle čl. 7.7.5 písm. a) této smlouvy, pak bude pro následující kalendářní rok poslední aktuální cena služeb vynásobena průměrným Koeficientem za dotčené 3 roky.
- 7.7.7 Inflační doložku může uplatnit kterákoli smluvní strana, a to nejdříve po oficiálním zveřejnění Indexu Českým statistickým úřadem.
- 7.7.8 Zhotovitel uplatňuje inflační doložku prostřednictvím úpravy cen ve fakturaci s písemným výpočtem úpravy ceny, předloženým spolu s fakturou. V případě nepředložení písemného výpočtu nebo chybného výpočtu se jedná o vadu faktury s následky dle čl. 8.3.2 této smlouvy.
- 7.7.9 Objednatel uplatňuje inflační doložku prostřednictvím doručení informace Zhotoviteli s písemným výpočtem úpravy ceny.

- 7.7.10 Účinky inflační doložky nastávají jejím řádným uplatněním (tj. v rámci první fakturace po řádném uplatnění inflační doložky ve smyslu čl. 7.7.8 nebo 7.7.9 této smlouvy). Účinky inflační doložky nelze vztáhnout zpětně k jakékoli předchozí fakturaci.

VIII.

Platební podmínky

8.1 Fakturace

- 8.1.1 Platby za poskytnuté služby se uskuteční na základě fakturace Zhotovitele.
- 8.1.2 Fakturace Zhotovitele proběhne ve vztahu ke skutečně, řádně a včasné provedeným a Objednatel akceptovaným a převzatým službám za předchozí kalendářní měsíc.
- 8.1.3 Fakturace Zhotovitele může být provedena, pouze pokud ke dni vystavení faktury neexistují žádná uplatněná práva Objednatele z vad a nedodělků provedených služeb nebo záruk za poskytnuté služby, pokud Objednatel neurčí jinak. Tím nejsou jakkoli dotčena práva Objednatele z pozdějšího uplatnění práv z vad a nedodělků služeb nebo ze záruk za poskytnuté služby. Pro případ uplatnění uvedených práv Objednatele v době splatnosti již vystavené faktury se použije čl. 8.3.4 této smlouvy.

8.2 Podklad pro fakturaci

- 8.2.1 Podkladem pro možnost vystavení faktury bude vždy přesný a Objednatel předem schválený výkaz činností Zhotovitele, a to v členění, které Objednatel umožní řádnou kontrolu provedení plnění, vč. datace činností, jejich časového rozsahu, rozdělení na části, podléhající paušální odměně a hodinové odměně, a vč. jiných relevantních skutečností pro posouzení řádného vystavení faktury.
- 8.2.2 V případě, že příslušný podklad pro fakturaci nebude Objednateli předložen, není Zhotovitel oprávněn fakturu vystavit. Výslovně se to týká i nákladů na pořízení plnění od třetích osob, jejichž prostřednictvím Zhotovitel služby poskytl nebo jejichž plnění pro poskytnutí služeb použil.
- 8.2.3 Prokázání splnění příslušného podmínky pro možnost uskutečnění fakturace je vždy na Zhotoviteli. Objednatel je za účelem posouzení oprávněnosti fakturace oprávněn po Zhotoviteli požadovat též předložení jiných relevantních dokumentů, informací nebo důkazů jiné povahy, prokazující řádné dosažení příslušného stavu.

8.3 Náležitosti faktury a lhůty splatnosti

- 8.3.1 Veškeré faktury musí být vystaveny v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 8.3.2 V případě, že faktura neobsahuje řádné náležitosti dle platných právních předpisů, není založena na splnění povinností ve vztahu k fakturaci dle této smlouvy nebo je jinak v rozporu s touto smlouvou a jejími přílohami, oznámí Objednatel bezodkladně tuto skutečnost Zhotoviteli. Lhůta splatnosti se tímto přerušuje a Objednatel se nedostává do prodlení s povinností uhradit chybně vystavenou fakturu. Zhotovitel je povinen vystavit fakturu opravenou s uvedením nové lhůty splatnosti v celé původní délce.
- 8.3.3 Splatnost faktur je stanovena na 30 dnů od vystavení faktury. Vystavená faktura musí být doručena Objednateli do 3 pracovních dnů od jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení se o tuto dobu automaticky prodlužuje doba splatnosti faktury.

- 8.3.4 V případě uplatnění práva Objednatele z vad a nedodělků provedených služeb nebo záruk za tyto služby v době po vystavení faktury Zhotovitelem, přeruší se automaticky lhůta splatnosti faktury a Objednatel se nedostává do prodlení s povinností uhradit vystavenou fakturu. V případě oprávněného uplatnění práv Objednatele bude po odstranění vad a nedodělků služeb stanovena nová lhůta splatnosti v celé původní délce. V případě neoprávněného uplatnění práv Objednatele bude po zjištění uvedeného stavu lhůta splatnosti obnovena ve zbývajícím délce. Tím nejsou jakkoli dotčena práva Objednatele z pozdějšího uplatnění práv z vad a nedodělků služeb nebo ze záruk za služby.

8.4 Bezhotovostní platby

- 8.4.1 Veškeré platby budou provedeny bezhotovostně na účty smluvních stran, definované v této smlouvě nebo sdělené v průběhu plnění této smlouvy druhé smluvní straně.

IX. Předávací řízení

9.1 Řádné, včasné a postupné předávání poskytnutých Služeb

- 9.1.1 Služby budou předávány v souladu s požadovanou návazností jednotlivých činností při jejich provádění ve smyslu čl. IV. této smlouvy a v souladu s jejich závazným harmonogramem.
- 9.1.2 Za řádné a včasné předání kterékoli služby se obecně považuje předání této služby a všech jejích součástí bez vad a nedodělků, vč. vad právních, bez vad nebo neshod s jakýmkoli Podklady k provádění díla a se závaznými pokyny Objednatele. Výstupy či jednotlivé výsledné činnosti, obsahující výše definované vady a nedostatky, nejsou považovány za řádně provedené, přičemž vady byt' jen některých součástí předmětné služby způsobují vady této služby jako celku.
- 9.1.3 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, bude probíhat předání a převzetí příslušných služeb akceptací jednotlivých činností v rozsahu dle čl. IV. této smlouvy, a to písemně, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak, případně na základě jiných skutečností, obsažených v objednávce.
- 9.1.4 Objednatel je oprávněn, nikoli však povinen, převzít i takovou službu, která vykazuje vady nebo nedostatky, pokud tyto neznemožňují provozování a užívání Systému nebo nemají jiné obdobně závažné následky. Tyto vady mají stejnou povahu jako vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu nebo užívání Systému, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před nebo při převzetí služeb nebo kdykoli potom.

X. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran

10.1 Použití ustanovení Smlouvy o dílo – práva a povinnosti Zhotovitele

- 10.1.1 Ve vztahu k odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.1 Smlouvy o dílo.
- 10.1.2 Ve vztahu k pojištění Zhotovitele se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.2 Smlouvy o dílo.
- 10.1.3 Ve vztahu k pracovníkům Zhotovitele a poddodavatelům se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.3 Smlouvy o dílo.

- 10.1.4 Ve vztahu k sociálně a environmentálně odpovědnému zadávání a inovacím se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.4 Smlouvy o dílo.
- 10.1.5 Ve vztahu k informační povinnosti Zhotovitele a povinnosti strpět kontrolu se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.5 Smlouvy o dílo.
- 10.1.6 Ve vztahu k ostatním povinnostem Zhotovitele se přiměřeně použije ustanovení čl. 8.6 smlouvy o dílo.

10.2 Použití ustanovení Smlouvy o dílo – práva a povinnosti Objednatele

- 10.2.1 Ve vztahu k informační povinnosti Objednatele se přiměřeně použije ustanovení čl. 9.1 Smlouvy o dílo.
- 10.2.2 Ve vztahu k přístupu do systému Objednatele a do místa plnění se přiměřeně použije ustanovení čl. 9.2 Smlouvy o dílo.
- 10.2.3 Ve vztahu ke kontrole provádění prací se přiměřeně použije ustanovení čl. 9.3 Smlouvy o dílo.

10.3 Zástupci smluvních stran a komunikace smluvních stran

- 10.3.1 Ve vztahu k otázce zastoupení smluvních stran a komunikace smluvních stran se přiměřeně použije ustanovení čl. XII. Smlouvy o dílo.

XI. Nároky z vad a záruky

11.1 Obecná odpovědnost z vad

- 11.1.1 Upravil-li Zhotovitel na základě této smlouvy dílo (Systém), odpovídá za vady, vzniklé touto jeho činností.
- 11.1.2 Zhotovitel dále odpovídá za vady služeb, poskytnutých na základě této smlouvy.
- 11.1.3 Vadou upravené části díla se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů díla nebo jeho části, stanovených Podklady k provedení díla, obecně závaznými právními předpisy nebo technickými normami.
- 11.1.4 Vadou služeb se rozumí absence příslušných odpovídajících vlastností, parametrů a kvality dle této smlouvy a jejích příloh a Smlouvy o dílo.
- 11.1.5 Zhotovitel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má upravené dílo nebo služby a jejich výsledky či výstupy v době jejich předání Objednateli, nebo které se vyskytnou v záruční době. V pochybnostech, zda se jedná o vadu nebo vlastnost plnění platí, že se jedná o vadu.
- 11.1.6 Záruční doba je stanovena v trvání 24 měsíců od předání upraveného díla nebo od předání výstupu služby dle této smlouvy.
- 11.1.7 Nárok na odstranění vady musí být uplatněn písemně a Objednatel jej může uplatnit kdykoli v záruční době, tedy smluvní strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad.
- 11.1.8 Zhotovitel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. Vada musí být odstraněna ve lhůtách,

stanovených v této smlouvě nebo v dohodě stran. Pokud taková lhůta stanovena není, pak bezodkladně s přihlédnutím k povaze vady.

- 11.1.9 V případě, že se Zhotovitel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost, je povinen před provedením jakýchkoli činností písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje. Pokud Zhotovitel Objednatele včas neinformuje, přebírá odpovědnost za vadu v režimu záruky za jakost. Objednatel je oprávněn i přes uvedené informace Zhotovitele požadovat po Zhotoviteli provedení příslušných prací. Bude-li následně zjištěno, že Zhotovitel nebyl ve smyslu této smlouvy a právních předpisů za odstranění vady odpovědný, bude se řídit způsob vypořádání mezi smluvními stranami a cena příslušných prací ustanoveními o hodinové odměně ve smyslu čl. 7.6 této smlouvy.
- 11.1.10 Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu potřebnou k jejímu odstranění.

XII.

Smluvní pokuty a náhrada škody

12.1 Smluvní pokuty jednorázové

- 12.1.1 Zhotovitel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý případ porušení následujících povinností Zhotovitele:
- a) nedodržení pokynů Objednatele,
 - b) nedodržení příslušných informačních povinností Zhotovitele dle této smlouvy,
 - c) porušení povinností Zhotovitele dle této smlouvy, která:
 - mají povahu jednorázového úkonu s absencí trvání závadného stavu, a
 - mají vliv na výslednou kvalitu nebo včasnost poskytovaných služeb nebo jiným způsobem ruší řádné poskytování služeb, a
 - nejsou stížena vyšší smluvní pokutou dle čl. XII. této smlouvy.
- 12.1.2 Výše uvedené smluvní pokuty mohou být uplatněny i opakovaně k témuž případu, pokud Zhotovitel na upozornění Objednatele nezjednal včas a řádně nápravu.

12.2 Smluvní pokuty za každý den prodlení

- 12.2.1 Zhotovitel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý den prodlení pro případ porušení následujících povinností Zhotovitele:
- a) prodlení s poskytováním služeb, jejich předáním či odstraněním vad,
 - b) poskytování služeb v rozporu s podmínkami této smlouvy,
 - c) absence povinného platného pojištění,
 - d) porušení povinností Zhotovitele dle této smlouvy, která:
 - mají povahu vzniku a trvání závadného stavu, a
 - mají vliv na výslednou kvalitu nebo včasnost poskytovaných služeb nebo jiným způsobem ruší řádné poskytování služeb, a
 - nejsou stížena vyšší smluvní pokutou dle čl. XII. této smlouvy.
- 12.2.2 Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % fakturované částky za každý den prodlení s úhradou řádně vystavené faktury Zhotovitele.

12.3 Smluvní pokuty za mimořádně závažná porušení smlouvy a právních předpisů

- 12.3.1 Zhotovitel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 % celkové výše finanční pokuty nebo hodnoty sankce (maximálně do výše 50 000 000 Kč), uložené Objednateli v důsledku nesprávného nebo protiprávního provozování nebo užívání Systému, způsobeného porušením právních povinností Zhotovitele dle této smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda takovým provozováním či užíváním byl porušen právní předpis, jiná norma nebo narušeno právo třetí osoby.
- 12.3.2 Zhotovitel je povinen zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč v případě, že v důsledku porušení povinností Zhotovitele:
- a) se dílo stane zcela nefunkčním, nebo
 - b) se nefunkčními stanou zásadní části díla, nezbytné pro zajištění provozu Objednatele, bez kterých nebude Objednatel schopen plnit své funkce ve smyslu čl. 3.1.2 této smlouvy, nebo
 - c) dílo se stane nepoužitelným s ohledem na právní vady, zejm. s ohledem na existenci práv třetích osob k částem plnění, které nedovolují nebo omezují oprávněné používání díla ve smyslu této smlouvy Objednatelem,
- a současně uvedený stav nebude možné odstranit ani v přiměřené lhůtě po zjištění takového závadného stavu.

12.4 Ostatní podmínky smluvních pokut

- 12.4.1 Smluvní pokuty jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení ze strany oprávněné strany, a to bezhotovostně na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
- 12.4.2 Uplatněním smluvních pokut ani jejich zaplacením není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.

12.5 Náhrada škody

- 12.5.1 Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou škodu druhé smluvní straně dle platných právních předpisů a této smlouvy. V případě povinnosti nahradit škodu způsobenou porušením této smlouvy ze strany Zhotovitele se nevyžaduje zavinění Zhotovitele.
- 12.5.2 Smluvní strany nesou veškeré náklady spojené s úhradou takto vzniklých škod po celou dobu trvání této smlouvy.
- 12.5.3 Zhotovitel plně odpovídá též za škodu způsobenou ve smyslu čl. 10.1 této smlouvy.
- 12.5.4 Zhotovitel plně odpovídá též za škodu, vzniklou v důsledku porušení povinností Zhotovitele, jestliže Objednatel bude nucen opakovat některé činnosti, vykonávané na jeho pokyn třetími osobami (např. celkový dohled nad implementací částí Systému a řádným chodem jednotlivých fází poskytování služeb, zajišťovaný třetí osobou na základě smlouvy mezi Objednatelem a touto třetí osobou). Zhotovitel v takovém případě nese veškeré Objednatelem účelně vynaložené náklady na zajištění opakování uvedených činností, ke kterým by nebylo došlo v případě řádného poskytnutí služeb.
- 12.5.5 Smluvní strany jsou dále povinny k náhradě škody v rozsahu dle občanskoprávních předpisů. Těmi se dále řídí též okolnosti, vylučující odpovědnost za způsobenou škodu, pokud nejsou touto smlouvou v souladu s občanskoprávními předpisy modifikovány, a dále určení výše škody.

- 12.5.6 Zhotovitel bere na vědomí, že škoda způsobená ve smyslu této smlouvy Objednateli může vysoce převyšovat povinný rozsah pojištění, a to v důsledku vysokých objemů příjmů z činností Objednatele a jejich nevratné ztráty v případě, že by došlo k omezení provozu nebo jednotlivých provozních činnostech Objednatele.
- 12.5.7 Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění této smlouvy použil, jakož i za jakost plnění třetích stran, která Objednateli dodal či doporučil, v rozsahu, v jakém by odpovídal on sám. Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.
- 12.5.8 Horní limitace náhrady škody je stanovena v hodnotě 50 000 000 Kč.

12.6 Započtení

- 12.6.1 Objednatel je oprávněn započíst kteroukoli pohledávku ze smluvních pokut nebo z náhrady škody za Zhotovitelem proti splatnému závazku z fakturovaných částek za řádně poskytnuté služby. O takovém započtení Objednatel bezodkladně informuje Zhotovitele.
- 12.6.2 V případě provedení započtení ve smyslu této smlouvy není Objednatel v prodlení s úhradou části smluvní ceny, která podléhá započtení, přičemž Zhotovitel není oprávněn odmítnout poskytování služeb dle této smlouvy.

XIII.

Ukončení smlouvy

13.1 Odstoupení od smlouvy

- 13.1.1 Smluvní strany mají právo odstoupit od smlouvy v rozsahu dle občanskoprávních předpisů.
- 13.1.2 Objednatel má právo od smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy, kterým se (kromě případů stanovených občanskoprávními předpisy) mj. rozumí:
- opakovaná jednání Zhotovitele, vyvolávající následky dle čl. 12.1.1 této smlouvy,
 - jednorázová jednání Zhotovitele, vyvolávající následky dle čl. 12.2.1, 12.3.1 nebo 12.3.2 této smlouvy.
- 13.1.3 Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). V takovém případě může Objednatel doručit odstoupení od smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli nebo příslušnému insolvenčnímu správci.
- 13.1.4 Odstoupením od smlouvy zaniká smlouva od počátku, s výjimkou odpovědnostních a sankčních ustanovení této smlouvy, a takových ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat v platnosti i po ukončení této smlouvy.
- 13.1.5 Odstoupení od smlouvy je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.

13.2 Dohoda o ukončení smlouvy

- 13.2.1 Tato smlouva může být ukončena rovněž písemnou dohodou stran.
- 13.2.2 Smluvní strany si v takovém případě vzájemně vypořádají závazky a pohledávky ze smlouvy, přičemž způsob takového vypořádání bude fzaznamenán v dohodě.

13.3 Výpověď smlouvy

- 13.3.1 Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí tři (3) kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Zhotoviteli.
- 13.3.2 Zhotovitel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí dvanáct (12) kalendářních měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.

13.3 Exit plán

- 13.3.1 Objednatel je oprávněn žádat Zhotovitele o vypracování plánu na převzetí veškeré dokumentace a výstupů k Systému (dále též „Exit plán“) od Zhotovitele. Zhotovitel je povinen Exit plán zpracovat a v písemné podobě jej Objednateli předat, a to:
- a) v případě ukončení smlouvy uplynutím času – automaticky bez výzvy Objednatele, a to nejméně 90 kalendářních dnů před skončením smlouvy,
 - b) v případě odstoupení od smlouvy nebo v případě, že vytvoření Exit plánu z jiných důvodů nesnese odklad – v nejkratší možné době od doručení žádosti Objednatele, ve které lze objektivně Exit plán zpracovat (tj. v řádu jednotek dnů),
 - c) v ostatních případech - do 30 kalendářních dnů od doručení požadavku Objednatele.
- 13.3.2 Exit plán bude obsahovat veškerou dokumentaci k Systému a veškeré podpůrné dokumenty a výstupy, nezbytné pro řádné provozování Systému Objednatelem, zejména pak:
- a) aktualizovanou dokumentaci k Systému,
 - b) procesní dokumentaci,
 - c) popis konfigurace databází,
 - d) seznam platných administrátorských účtů pro správu aplikací, databází, konfigurací, vč. platných hesel, servisních účtů a podmínek obnovy a konfigurací VPN,
 - e) veškerá zálohovací média vč. popisu zálohování a obnovy,
 - f) aktuální seznam požadavků pro opravy, úpravy, změn kontaktů na zadavatele,
 - g) seznam nedokončených plnění v jakémkoli stádiu rozpracovanosti, vč. návrhu postupu dokončení,
 - h) návrh předávacích protokolů a časových rozvrhů fyzického předání, vč. seznamu a platností licencí,
 - i) předpokládaný rozsah nutný pro zaškolení jiným subjektem se znalostí v oboru.
- 13.4.4 Nejpozději 14 kalendářních dnů před ukončením smlouvy (v případě okamžitého ukončení smlouvy pak bez zbytečného odkladu) předá Zhotovitel Objednateli veškerou dokumentaci, aktualizovanou ke dni předání, a to vč. finálních předávacích protokolů aktuálních záloh. Od tohoto okamžiku již nebudou ze strany Zhotovitele prováděny žádné zásahy do Software, nedochází k aktualizaci hesel ani přístupových oprávnění.
- 13.3.5 Zhotovitel je povinen po dobu 1 roku od ukončení této smlouvy poskytnout Objednateli potřebnou součinnost pro zajištění Exit plánu a to v rozsahu 80 hodin práce. Tyto práce jsou již zohledněny v paušální ceně dle čl. 7.5.1 této smlouvy.

- 13.3.6 Neposkytnutí součinnosti dle čl. 13.3.5 bude považováno za porušení povinností Zhotovitele s následkem vymáhání smluvní pokuty ve smyslu čl. 12.2.1 této smlouvy. V případě vzniku škody budou rovněž uplatněna ustanovení o náhradě škody dle čl. 12.5 této smlouvy.

XIV.

Společná a závěrečná ustanovení

14.1 Platnost a účinnost smlouvy

- 14.1.1 Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran.
- 14.1.2 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv ve smyslu § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Vložení do Registru smluv zajistí Objednatel, Zhotovitel poskytne k tomuto úkonu Objednateli veškerou součinnost.

14.2 Závěrečná ustanovení

- 14.2.1 Smluvní vztahy výslovně neupravené v této smlouvě se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a předpisy prováděcími.
- 14.2.2 Smluvní strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam fungování Systému pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nezbytnému zajištění fungování Objednatele v souladu s dotčenými právními předpisy a jeho závazky.
- 14.2.3 Smlouva se uzavírá elektronicky s připojením uznávaného elektronického podpisu obou Stran. Každá Strana obdrží elektronický originál Smlouvy.
- 14.2.4 Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, jsou veškeré změny a doplňky této smlouvy možné pouze formou písemných dodatků.
- 14.2.5 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy, a že ji uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle, s obsahem této smlouvy bezvýhradně souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy svých oprávněných zástupců.

Přílohy: Technická část zadávací dokumentace
 Cenová nabídka

V Třeboni dne (bude doplněno)

V (bude doplněno) dne (bude doplněno)

za Objednatele
prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D.
jednatel společnosti

za Zhotovitele

(bude doplněno)