Smlouva o podpoře provozu
lázeňského informačního Systému OpenSpa
číslo: xxx
(dále jen „**Smlouva**")

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v platném znění

Smluvní strany:

XXX
se sídlem XXX
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném XXX, sp. zn. XXX
IČO: XXX, DIČ: XXX
kterou zastupuje XXX
(dále jen „**Poskytovatel**")
na straně jedné

a

Slatinné lázně Třeboň s.r.o.
se sídlem Lázeňská 1001, 379 13 Třeboň
zapsáno u krajského soudu v Českých Budějovicích oddíl c, vložka 8137
IČO: 25179896, DIČ: CZ25179896
kterou zastupuje prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., jednatel společnosti
(dále jen „**Objednatel**")
na straně druhé

Preambule

Poskytovatel úvodem prohlašuje, že je oprávněn k provádění činností dle této smlouvy, a to především ve vztahu k zásahům do software, jehož správa je předmětem této smlouvy. Za tímto účelem je Poskytovatel buď přímým nositelem práv k počítačovému software, nebo disponuje odpovídající licencí.

I. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této Smlouvě:

Termín / zkratka	Význam
OpenSpa či **Systém**	Lázeňský informační Systém OpenSpa provozovaný Objednatelem.
Zástupce Poskytovatele	Pověřená osoba Poskytovatele, která je oprávněna: • Spolu se Zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se Zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě
Zástupce Objednatele	Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn: • Zadávat požadavky • Spolu se Zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se Zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb • Objednávat a schvalovat od Poskytovatele služby nad rámec této Smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě
Prostředí Objednatele	Souhrn všech hardware (HW) a software (SW) komponent Objednatele.
Produkční prostředí	Souhrn všech HW a SW komponent Objednatele sloužících k provozování produkčního informačního softwareOpenSpa
Testovací prostředí	Souhrn všech HW a SW komponent Objednatele sloužících k provozování testovacího informačního software OpenSpa
Uživatel	Pracovník Objednatele, který Systém fakticky užívá.
Cena poskytovaných služeb	Cena za služby podpory Systému stanovená na základě sjednaného rozsahu služeb a na základě počtu objednaných modulů a uživatelských licencí dle servisní Smlouvy

Cena zakázkové úpravy	Cena za řešení zakázkové úpravy Systému dle požadavků Objednatele.
Provozní podpora	Činnosti prováděné v rámci Služby podpory dle Smlouvy, které spočívají v poskytování komplexní provozní podpory Produkčního prostředí Objednatele
Správa provozu IT	Každodenní aktivity včetně monitoringu, které zajistí dodržení dohodnuté úrovně poskytovaných služeb (dále jen "SLA").
Parametr	Vlastnost Produkčního prostředí Objednatele, která je předmětem vyhodnocování.
Požadavek	Jakýkoliv požadavek Objednatele, týkající se poskytnutí provozní podpory Prostředí Objednatele spočívající v odstranění Incidentu.
Problém	Příčina neplánovaného přerušení nebo poklesu kvality IT služby, nebo výpadku části Systému.
ServiceDesk	Informační systém Poskytovatele, který slouží k hlášení Incidentů nebo Požadavků Objednatelem.
Incident	Neplánované přerušení nebo pokles kvality IT služby, nebo výpadek části systému. Incident je chápán jako projev nějakého Problému, přičemž Problém může způsobovat více Incidentů.
Doba odezvy (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServiceDesk, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Požadavku popsaného v Incidentu.
Doba vyřešení Incidentu (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServiceDesk, do okamžiku, kdy je Incident Poskytovatelem uzavřen. Do tohoto časového období není zahrnuta doba, kdy Poskytovatel čeká na potřebné informace, nebo potřebnou součinnost Objednatele.
Zaručená provozní doba	Doba, ve které služby provozní podpory musí splňovat požadované Parametry. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Incidentu v jiném období, než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení Incidentu považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené provozní doby.
Legislativní změna	Změna právních předpisů platných a účinných ve státě (jurisdikci) Objednatele, která musí být dle těchto právních předpisů promítnuta do fungování Systému či na jejímž základě má dojít ke změně výstupů Systému, k jejichž poskytnutí svým zákazníkům či příslušným orgánům státní správy je Objednatel ze zákona povinen.
Dohodnutá úroveň	Definice úrovně a kvality poskytovaných služeb s

služeb - SLA (Service Level Agreement)	měřitelnými parametry této Smlouvy na základě sjednaného rozsahu služeb.
Objednávka	Objednávka učiněná Objednatelem písemně, elektronicky či telefonicky na služby dle této Smlouvy.
Potvrzení Objednávky	Písemné či elektronicky učiněné potvrzení Objednávky ze strany Poskytovatele, přičemž pokud to bude charakter objednávaných prací či činností uvedených v Objednávce vyžadovat, musí Potvrzení Objednávky obsahovat též odhad rozsahu prací a odhad ceny.
Licence	Licence k užití (oprávnění k výkonu práv duševního vlastnictví) software Open Spa.
Implementace	Dodání, instalace, zprovoznění a konfigurace Systému.
Uživatelská licence	Oprávnění využívat Systém v rámci jednoho modulu a jednoho aktivního uživatelského zařízení (tj. požadovaný počet současně spuštěných modulů software Open Spa v rámci Objednatele).
Zástupce Poskytovatele pro věcná jednání	Pověřená osoba Poskytovatele, která je oprávněna: • spolu se Zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb; • jednat se Zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na Poplatek za užívání; potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě.
Zástupce Objednatele pro věcná jednání	Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn: • zadávat Poskytovateli požadavky; • spolu se Zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb; • jednat se Zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na Poplatek za užívání; • objednávat a schvalovat od Poskytovatele služby nad rámec této Smlouvy; • potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě.

II. Úvodní ustanovení a účel Smlouvy

2.1. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel
- je obchodní společností podnikající v oblasti poskytování software,
- na území České republiky je oprávněným subjektem na vykonávání podpory a servisních služeb k software OpenSpa;
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené,
- je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené; a Objednatel má zájem uzavřít s Poskytovatelem Smlouvu, dohodli se smluvní strany na uzavření této smlouvy za podmínek v ní uvedených.

2.2. Účelem této Smlouvy je zajištění podpory provozu, oprav, aktualizace a rozvoje Systému Poskytovatelem ve prospěch Objednatele, a to v rozsahu a za podmínek této Smlouvy.

2.3. Smluvní strany prohlašují, že Společným zájmem je zajištění fungujícího Systému tak, aby tento mohl být užíván Objednatelem obvyklým způsobem za účelem zajištění správy agendy lázeňského zařízení.

2.4. Smluvní strany se dohodly, že veškerá ujednání obsažená v této Smlouvě musí být Smluvními stranami vykládána tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

III. Předmět plnění

3.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat služby provozní podpory sloužící k zabezpečení bezporuchového provozu a rozvoje lázeňského informačního software OpenSpa v prostředí technologické infrastruktury Objednatele.

3.2. Smluvní strany si sjednaly, že Poskytovatel bude Objednateli poskytovat služby provozní podpory v uvedeném rozsahu:

3.2.1. Činnosti zajišťující dohodnutou úroveň poskytovaných služeb:
- On line nápověda (direct mail)
- Mailová & telefonická podpora
- Podpora vzdálenou plochou, TeamViewer
- Webináře
- On line školení
- Updates IS
- Instalace oprav a nových verzí Systému (update a upgrade)
- Podpora produktivního a testovacího Systému
- ServiceDesk – Řešení chyb a podpora Uživatelů
- další činnosti zde neuvedené, které jsou nutné pro zajištění dohodnuté úrovně poskytovaných služeb (vyjma činností správy prostředí, HW správy atd.).

3.2.2. Zakázkové úpravy Systému dle požadavků zákazníka na základě Cenové nabídky včetně závazné Doby vyřešení (např. legislativní změny).

3.3. Součástí plnění Poskytovatele je jednorázový bezúplatný upgrade software užívaného Objednatelem – nevýhradní licence užívání, který je spravován na základě této smlouvy do aktuální verze a jeho průběžné udržování v nejaktuálnější verzi po dobu trvání této smlouvy. Objednateli není touto

smlouvou založeno právo používat upgrade po ukončení trvání této smlouvy.

IV. Požadavky na služby

Služba je charakterizována definicí dohodnuté úrovně poskytovaných služeb (SLA) poskytovaných ve formě vzdáleného přístupu v návaznosti na sjednaný rozsah služeb:

Definice parametrů poskytovaných služeb (SLA) v rámci Zaručené provozní doby

Doba poskytování služby

Počet hodin denně/počet dní v týdnu	8/5

Doba odezvy

u incidentu prioritizace 1	do 120 minut
u incidentu prioritizace 2	do 1 dne
u incidentu prioritizace 3	do 2 dnů

Doba vyřešení

u incidentu prioritizace 1	do 48 hodin
u incidentu prioritizace 2	do 7 dnů
u incidentu prioritizace 3	do 90 dnů či při dalším major update podle toho, která z těchto skutečností nastane dřív

4.1. Ve shodě s terminologií doporučení ITIL pro řešení Incidentů je stanovena tato Prioritizace incidentů:

- **vysoká (1)** - jedná se o havarijní stav, kdy naléhavost situace znemožňuje používání Systému, a pracovníci Objednatele nejsou schopni zprovoznit Systém vlastními silami a není možné použít náhradní řešení.
- **střední (2)** - jedná se o stav, kdy je omezena funkcionalita skupině uživatelů, funkcionalita řešení je významně omezena, avšak lze aplikovat dočasně alternativní řešení.
- **nízká (3)** - jedná se o stav, kdy je funkcionalita omezena malému počtu uživatelů a/nebo dílčí části systému, která neodporuje definici předchozích priorit. Tyto incidenty lze definovat jako odchylky od uživatelských postupů nebo ovládání systému/zařízení popsaných v dokumentaci / nápovědě.

4.2. Objednatel popíše incident a dle bodu 4.1. Prioritizaci. O způsobu Prioritizace a způsobu řešení Incidentu rozhodne Poskytovatel dle charakteru příslušného

požadavku.

4.3. Předpokladem řádného řešení Incidentů jsou:
a) dostatečná funkčnost HW Objednatele pro provoz Systému,
b) existence použitelných záloh dat v rámci Systému,
c) funkční zabezpečený dálkový přístup pro Poskytovatele 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 Incidentu Poskytovatelem, je Poskytovatel 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 Poskytovatel v prodlení s řešením Incidentu, a to včasovém rozsahu, který byl porušením povinností Objednatelem vyvolán.

4.4. Dojde-li v rámci řešení Incidentu k uplatnění dočasného alternativního postupu (Workaround), je následně povinností Poskytovatele zajistit bezodkladně trvalé řešení. 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 Poskytovatele.

4.5. Dojde-li v rámci řešení Incidentu k zjištění Poskytovatele, že Problém je způsoben zásahem Objednatele do Systému či databáze či Objednatelem nevhodným nastavením Systému bude Poskytovatelem řešení Objednateli vyúčtováno jako zakázková úprava.

4.6. Smluvní strany se dohodly, že rozsah sjednaných služeb a stupeň SLA je možno změnit pouze na základě předchozí dohody Smluvní stran, a to vždy pouze k 1.1. daného kalendářního roku, přičemž Objednatel je povinen ohlásit Poskytovateli požadavek na příslušnou změnu vždy do 30.9. kalendářního roku předcházejícího požadované změně, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Při změně rozsahu sjednaných služeb bude pro výpočet nové ceny za poskytované služby použit aktuální ceník Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

4.7. Přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Zástupci Objednatele nejméně 5 pracovních dnů předem. Veškerá údržba a práce jsou Poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Objednatele a pracovníky Objednatele, a budou prováděny mimo standardní pracovní dobu (všední dny 9-17 hod.), s výjimkou činností, které musejí být prováděny v pracovní době.

4.8. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice Dohodnuté úrovně služeb (SLA) nepovažuje za Incident a do výpočtu dostupnosti Systému, či doby řešení Požadavku se nezapočítává. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se Systém za nedostupný od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém

případě započítává do celkové doby nedostupnosti Systému.

4.9. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy bude nahlášeno Zástupci Objednatele v okamžiku zjištění Incidentu nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této Smlouvy.

4.10. Služby budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel garantovat vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.

4.11. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v bodě IV. Požadavky na služby této Smlouvy.

4.12. Poskytovatel se zavazuje pravidelně první pracovní den každého měsíce předkládat za podmínek této Smlouvy výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Např. formou výpisu ServiceDesku.

4.13. Zástupce Objednatele bude postupovat při hlášení Požadavků dle této Smlouvy a tyto Požadavky budou řešeny v prostředí ServiceDesk dodavatele.

4.14. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu Systému Poskytovatelem formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu příslušných ustanovení této Smlouvy.

V. Ceny a platby za poskytované služby

5.1. Cena poskytovaných služeb, zajišťujících předmět Smlouvy, byla Smluvními stranami sjednána s ohledem na sjednaný rozsah služeb a s ohledem na Objednatelem objednaný počet modulů Systému a počtu uživatelských licencí v Kč bez DPH takto:

Přehled licencí systému OpenSpa	Počet licencí	Nabídková cena servisu (měsíční platba)
PMS (Property Management Systems) - Recepce, Přijímací kancelář	25	
Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů ZP	4	
Interface pro tel. ústřednu	2	
Interface pro internetové rezervace (podle počtu pokojů)	666	
Interface na zámkový systém	1	
Odtěžování skladů prodejem na recepci (podle počtu pokojů)	373	
Modul Crystal report	666	
Medical	24	
Laboratoř	1	
Rozpis procedur	8	
Wellness	11	

Statistiky prodaných procedur	2	
Sklad potravin	7	
Správce receptů, jídel a cen	2	
Sledování příchodů do jídelen	1	
F&B	10	
Dietní sestra	3	
ITB pro ekonomický systém - serverová licence	1	
ITB pro ekonomický systém - dle počtu propojených licencí modulů	46	
Celkem Servisní smlouva (měsíční platba)		- Kč

5.2. V případě, že dojde k navýšení počtu modulů Systému a počtu uživatelských licencí, bude Cena poskytovaných služeb dle této Smlouvy příslušně upravena.

5.3. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.

5.4. Cena zakázkové úpravy Systému dle požadavků Objednatele objednané Objednatelem bude vždy sjednána na základě individuální cenové nabídky Poskytovatele dle požadavků Objednatele. Cena hodinové sazby je xxxx Kč bez DPH.

5.5. Platby budou Objednatelem prováděny na základě vystavených faktur Poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne vystavení faktury. Platba se bude považovat za uhrazenou dnem připsání na účet Poskytovatele.

5.6. Faktury Poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy.

5.7. Nedílnou součástí faktury ohledně Ceny zakázkové úpravy musí být akceptační protokol potvrzený oprávněným Zástupcem Objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas Objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto Smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. V případě, že Objednatel nepotvrdí akceptační protokol do 14 dnů od zaslání jeho návrhu ze strany Poskytovatele, je zakázková úprava Systému Objednatelem akceptována bez výhrad a Poskytovatel vystaví fakturu dle rozsahu prací uvedeném v akceptačním protokolu za ceny uvedené v Potvrzení objednávky, resp. Jak byli provedení i práce nad rozsah Potvrzené objednávky. Faktura ohledně plateb Ceny poskytovaných služeb akceptační protokol obsahovat nemusí.

5.8. Platba za služby podpory provozu bude fakturována Poskytovatelem měsíčně.

5.9. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.

5.10. Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k výši ceny za služby jakožto i jakékoliv další ceny či platby (dále společně jako „Ceny“) tak, že Poskytovatel je za trvání této smlouvy vždy k 1. březnu příslušného roku, počínaje 1.

březnem 2024, oprávněn jednostranně zvýšit tyto ceny o roční míru inflace, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

5.11. Toto zvýšení cen je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit do 28.2. příslušného roku, jinak toto právo zaniká. Současně s tímto oznámením je Poskytovatel povinen předložit Objednateli aktuální o inflaci upravený ceník.

VI. Organizace a řízení poskytování služeb, součinnost a vzájemná spolupráce

6.1. Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle formuláře systému ServiceDesk.

6.2. Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno zejména ve formě vzdáleného přístupu, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

6.3. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této Smlouvy.

6.4. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této Smlouvy ve formě vzdáleného přístupu a v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:

6.4.1 Zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.

6.4.2 Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.

6.4.3 Zabezpečení provozu a dostatečné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační Systémy, databáze) a součinnosti správce Prostředí Objednatele a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění této Smlouvy.

6.4.4 Umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této Smlouvy.

6.4.5 Poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladnou aktivní součinnost při připojení jakéhokoliv dalšího modulu (zvýšení rozsahu specifikace Systému dle Smlouvy o poskytnutí a užívání Systému či Uživatelské licence požadovaného Objednatelem do Systému za cenu dle Smlouvy o poskytnutí a užívání Systému).

VII. Bezpečnostní opatření v rámci poskytování služeb

7.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této Smlouvy a to za podmínky, že byl Objednatelem s těmito, jakožto i s dalšími riziky v jakémkoliv místě plnění služeb dle této Smlouvy, prokazatelně seznámen. Poskytovatel na dané upozorní následně své pracovníky, včetně případných pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany

proti úrazům či jinému poškození zdraví.

7.2. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.

7.3. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VIII. Odpovědnost za vady Systému a záruka

8.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za to, že plnění, které poskytne Objednateli dle této Smlouvy nebude mít, k okamžiku přechodu z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí, vady.

8.2. V případě jakéhokoli neautorizovaného zásahu do Systému včetně jeho databází a dalších komponent, které s ním tvoří funkční celek, v případě manipulace s daty, databázovými soubory a databázemi Systému obecně jinak než pomocí Systému (například přímým přístupem k databázím a datovým či programovým souborům) zaniká odpovědnost Poskytovatele za vady.

8.3. Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou si vědomy, že Produkční prostředí Objednatele může mít specifické nastavení, za tímto účelem je na základě této Smlouvy stanoveno Testovací prostředí, které slouží k předchozímu otestování budoucího chování Produkčního prostředí. V případě, že bude za dobu trvání této Smlouvy Produkční prostředí změněno bez předchozího písemného upozornění Poskytovatele a bez umožnění mu nastavit nejprve Testovací prostředí, zaniká odpovědnost Poskytovatele za vady.

8.4. Záruka se poskytuje v délce 6 měsíců od okamžiku přechodu z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí.

IX. Ochrana důvěrných informací

9.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o existenci této Smlouvy, Smluvních stranách, celém obsahu Smlouvy, jakož i o všech skutečnostech a informacích, které se dozvěděly nebo se kterými přišly do styku jak v průběhu kontrakčního procesu, tak i během výkonu práv a povinností z této Smlouvy.

9.2. Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda tvoří obchodní tajemství ve smyslu zákona, a bez ohledu na to, zda jsou jako důvěrné informace výslovně označeny, či nikoli. Výslovně se za důvěrná prohlašují veškerá data Objednatele vložená do Systému.

9.3. Za důvěrné informace se nepovažují informace všeobecně známé, pokud se tak nestalo porušením této Smlouvy, nebo informace, o kterých daly Smluvní

strany výslovně najevo, že utajovány být nemusí.

9.4. Žádná ze Smluvních stran nesmí v žádném okamžiku, to znamená ani po dobu účinnosti této Smlouvy, ani po jejím ukončení, zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace náležející druhé Smluvní straně, s výjimkou zpřístupnění zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům pro plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy. To neplatí, měla-li Smluvní strana tuto informaci k dispozici ještě před jejím poskytnutím druhou Smluvní stranou, obdrží-li k tomu písemné svolení druhé Smluvní strany nebo je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem.

9.5. Obě Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

9.6. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy.

9.7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takových údajů (GDPR), je Objednatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citované předpisy vyžadují, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Objednatel nemůže zprostit. Obě smluvní strany se zavazují dodržovat své povinnosti, které pro ně vyplývají z GDPR, zejména pak dodržovat povinnosti k zajištění ochrany osobních údajů a poskytnout si veškerou potřebnou součinnost při plnění těchto povinností

9.8. V případě, že došlo nebo může dojít k prozrazení skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy, je Smluvní strana, která se o prozrazení dozví, povinna neprodleně informovat druhou Smluvní stranu a podniknout veškerá opatření nezbytná k zabránění vzniku újmy nebo omezení jejího rozsahu a dále k zabránění nebo omezení dalšího šíření skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy.

9.9. Povinnosti mlčenlivosti může být Smluvní strana zproštěna pouze předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.

9.10. Žádná Smluvní strana nemá právo od této Smlouvy v rozsahu povinnosti mlčenlivosti a s ní souvisejících povinností odstoupit ani ji vypovědět. Povinnost mlčenlivost trvá i po zániku ostatních práv a povinností z této Smlouvy.

9.11. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, bude tato smlouva uveřejněna v registru smluv. Poskytovatel předá Objednateli verzi smlouvy upravenou v souladu s právním předpisem a určenou ke zveřejnění. V registru smluv nebude zveřejněna ta část smlouvy, kterou Poskytovatel

považuje za obchodní tajemství. Označí-li smluvní strana údaje jako obchodní tajemství nesprávně, zavazuje se nahradit škodu, která v důsledku toho Objednateli vznikne. Správci registru smluv tuto smlouvu k uveřejnění zašle Objednatel.

X. Autorská práva

10.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění této Smlouvy a provádět služby dle této Smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá Smluvní strana žádnou odpovědnost.

10.2. Bude-li výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle Autorského zákona (dále jen „Autorské dílo"), uděluje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí Autorského díla podle jeho povahy Objednateli k užívání licenci, resp. sublicenci k užití takového Autorského díla v souladu s účelem této Smlouvy za podmínek stanoveným v tomto čl. 10 této Smlouvy. Do okamžiku akceptace příslušného plnění dle této Smlouvy (dochází-li dle Smlouvy k akceptaci takového plnění) je Objednatel oprávněn Autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytném k provedení akceptace Předmětu plnění.

10.3. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci k Autorskému dílu jako nevýhradní a nepřenosnou, územně a množstevně omezenou. Objednatel není povinen licenci využít. Využití tohoto oprávnění však nemá vliv na výšku platby a poplatků dohodnutých v této smlouvě. Odměna za poskytnutí licence byla zohledněna při stanovení příslušné odměny Poskytovateli podle čl. 5 této Smlouvy a je v ní již zahrnuta.

10.4. Bude-li výsledkem poskytnutí plnění dle této Smlouvy předmět chráněný jakýmkoliv jiným právem duševního vlastnictví, zejména právy průmyslovými, použijí se ustanovení tohoto čl. 10 Smlouvy pro tento předmět obdobně.

XI. Sankce

11.1. Opozdí-li se Objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. V. této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

11.2. Pokud bude úhrada v prodlení podle této smlouvy delší než 7 dny, Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit plnění této smlouvy, a to až do času řádného vypořádání všech finančních závazků Objednatele. Přerušení plnění podle tohoto bodu se pro definice Dohodnuté úrovně služeb (SLA) nepovažuje za Incident a do výpočtu dostupnosti Systému, nebo doby řešení Požadavku se nezapočítává a nepovažuje se za porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele.

11.3. V případě nedodržení doby reakce ze strany poskytovatele podle odstavce IV., je oprávněn Objednatel účtovat sankční poplatek ve výši 2000 Kč za každý jednotlivý případ a den.

11.4. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy nezaniká povinnost,

kterou smluvní pokuta utvrzuje. Je-li ujednána smluvní pokuta, nemá Objednatel právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v rozsahu, v jakém je taková škoda kryta smluvní pokutou. Vedle smluvní pokuty má Objednatel též zachován nárok na náhradu škody, jež vznikla v důsledku porušení utvrzované povinnosti, a to ve výši přesahující ujednanou výši smluvní pokuty.

XII. Trvání Smlouvy a její ukončení

12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou.
12.2. Tato Smlouva zanikne:
12.2.1 písemnou dohodou Smluvních stran;
12.2.2 odstoupením od Smlouvy;
12.2.3 písemnou výpovědí;
12.2.4 za podmínek předpokládaných odst. 12.7
12.3. Od Smlouvy lze odstoupit z důvodů stanovených zákonem.
12.4. V případě výpovědi Smlouvy bez udání důvodů je výpovědní doba dvanáctiměsíční s tím, že tato začne běžet první den měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně.
12.5. V případě podstatného porušení Smlouvy jednou Smluvní stranou je druhá Smluvní strana oprávněna Smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty. V takovém případě tato Smlouva končí okamžikem doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
12.6. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména nikoliv výlučně:
12.6.1. porušení autorských práv Poskytovatele nebo
12.6.2. jakékoliv porušení povinnosti chránit důvěrné informace nebo
12.6.3. prodlení s uhrazením jakýchkoliv plateb dle této Smlouvy po dobu delší než 15 dnů.
12.6.4 Opakované porušení SLA.
12.7. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 18 měsíců od podpisu smlouvy, nebo do vyčerpání částky 1.990.000,- Kč bez DPH určené k plnění této smlouvy, a to podle toho, která z událostí nastane nejdříve. Smlouva zaniká naplněním byť jednoho z popsaných předpokladů. Za vyčerpání stanovené částky dle prvé věty se považuje ta situace, kdy Objednateli na základě povinností vyplývajících z této smlouvy, nebo s ní bezprostředně souvisejících v součtu všech plnění vznikne vůči Poskytovateli povinnost zaplatit částku 1.990.000,-Kč bez DPH.

XIII. Řešení sporů

13.1. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této Smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od Smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost.
13.2. V případě, že nedojde ke smírnému vyřešení sporné otázky, je k jejímu

projednání místně příslušný obecný soud stran sporu.

XIV. Závěrečná ujednání

14.1. Tato Smlouva a všechna s ní spojená práva a povinnosti se řídí právem České republiky.

14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

14.3. Smluvní strany se dohodly, že adresy pro doručování písemností jsou adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy. V případě, že adresát zásilku nepřevezme či zásilku uloženou pro něj na poště v úložní době nevyzvedne, je poslední den uložení zásilky držitelem poštovní licence dnem doručení, a to i v případě, že se adresát o uložení zásilky nedozvěděl. Pokud zásilka nebude z jakýchkoliv důvodů u držitele poštovní licence uložena, považuje se zásilka 3. pracovním dnem ode dne jejího odeslání adresátovi zásilky za doručenou, a to i v případě, že se adresát zásilky o zaslání zásilky nedozvěděl. Písemnost doručovaná elektronicky se považuje za doručenou třetí den ode dne odeslání na emailovou adresu oznámenou druhou smluvní stranou.

14.4. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných (kontaktních) osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků. Kontaktní osobu je strana oprávněna kdykoliv změnit; změna je vůči druhé straně účinná doručením písemného oznámení její oprávněné osobě, popř. statutárnímu orgánu.

14.5. Všechna oznámení mezi stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy nebo na adresu, kterou strana řádně způsobem dle tohoto ustanovení druhé straně oznámí. Strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do jednoho týdne od provedení změny. V případě, že tak neudělají, za platnou adresu se považuje adresa sídla zapsaná v obchodním rejstříku.

14.6. Písemná forma je zachována, je-li dokument či oznámení doručeno buď v papírové formě s doručenkou, nebo v elektronické (digitální) e-mailem na adresu kontaktních osob.

14.7. Tato Smlouva nezaniká smrtí či zánikem žádné ze Smluvních stran. Neodporuje-li to ustanovením právních předpisů, pak v případě úmrtí nebo zániku některé ze Smluvních stran budou namísto zemřelého či zaniklého účastníka z této Smlouvy oprávněni a zavázáni jeho dědici nebo právní nástupci.

14.8. Tato Smlouva může být doplňována nebo měněna jen formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Rovněž ukončit tuto Smlouvu lze pouze písemnou formou. Smluvní strany vylučují možnost změny nebo zrušení Smlouvy v jakékoli jiné formě. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

14.9. V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních smluvních ujednání. Smluvní strany jsou povinny

poskytnout si vzájemnou součinnost k tomu, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým platným, účinným a vykonatelným ustanovením, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický a hospodářský účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To samé platí i pro případ smluvní mezery.

14.10. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž po jednom stejnopisu obdrží každá ze Smluvních stran.

14.11. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely ze svobodné a shodné vůle, že se před jejím podpisem podrobně seznámily s celým jejím obsahem a poté ji na znamení souhlasu s jejím obsahem vlastnoručně podepisují.

V XXX dne XXX

V Třeboni dne ___.___.2023

…….
XXX
XXX

……
prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D.
jednatel společnosti