**Smlouva o poskytování služeb elektronického rozesílače informací (Newsletter)**

ev.č. Objednatele: … *(bude doplněno před podpisem smlouvy)*

Smluvní strany:

|  |  |
| --- | --- |
| **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** | |
| se sídlem: | Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4 |
| zástupce: | Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel |
| IČ: | 47114321 |
| DIČ: | CZ47114321 |
| zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7232 | |
| je plátcem DPH |  |

dále také jen jako „**Objednatel**“

a

|  |  |
| --- | --- |
| **Doplní dodavatel (uchazeč)** | |
| se sídlem: | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| zástupce: | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| IČ: | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| DIČ: | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| zapsaná v | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| je / není plátcem DPH | Doplní dodavatel (uchazeč) |
| Číslo bankovního spojení | Doplní dodavatel (uchazeč) |

dále také jen jako „**Poskytovatel**“,

uzavřeli níže uvedeného data tuto smlouvu:

# Předmět smlouvy

* 1. Předmětem této smlouvy je povinnost Poskytovatele provozovat (včetně zajištění technické podpory) pro Objednatele na své náklady a nebezpečí po dobu 36 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy elektronický systém sloužící k rozesílání informací (Newsletter; dále též jen jako „Elektronický rozesílač“), to vše za podmínek a dle parametrů uvedených v této smlouvě a jejích přílohách (dále jen „Služba“ či „Služby“).
  2. Dále je předmětem této smlouvy odpovídající povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné plnění jeho povinností níže sjednanou odměnu.

# Zahájení poskytování Služeb

* 1. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 180 dnů ode dne účinnosti této smlouvy zahájit poskytování Služeb s tím, že poskytování Služeb bude předcházet implementace Elektronického rozesílače (napojení na systémy Objednatele, prvotní synchronizace dat mezi systémy Objednatele a Poskytovatele) včetně zaškolení vybraných zaměstnanců Objednatele. Za provedení implementace potřebné k řádnému poskytování Služeb odpovídá Poskytovatel s tím, že Objednatel je povinen poskytnout mu veškerou nezbytně nutnou součinnost. Implementace Elektronického rozesílače bude řízena metodikou projektového řízení.
  2. Ještě před tím, než Poskytovatel zahájí poskytování služeb dle této smlouvy, je povinen na dobu 60 dní umožnit Objednateli testování poskytovaných služeb. Po písemné dohodě obou smluvních stran může být tato lhůta zkrácena, a to i v jejím průběhu. Teprve po uskutečnění testování (leda by se smluvní strany prokazatelně dohodly jinak) je možné přistoupit k řádnému zahájení poskytování služeb podle této smlouvy. Lhůta uvedená v čl. II. odst. 1 této smlouvy (180 dnů) se o dobu testování nijak neprodlužuje, čas na testování je tak v ní již obsažen.
  3. Nejpozději v okamžiku zahájení poskytování Služeb Elektronického rozesílače je Poskytovatel povinen protokolárně předat Objednateli vše, co bude Objednatel k řádnému a bezproblémovému užívání Elektronického rozesílače potřebovat. V případě uživatelských příruček či videonávodů postačí poskytnutí funkčních webových odkazů.
  4. Okamžik zahájení poskytování Služeb (čl. II. odst. 1 této smlouvy), stejně jako případné další podstatné okolnosti (např. i předání podkladů dle čl. II. odst. 3 této smlouvy), bude uveden v písemném protokolu podepsaném zástupci obou smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení takového protokolu.

# Základní principy fungování služeb

* 1. Poskytovatel prostřednictvím Elektronického rozesílače umožní Objednateli rozeslat na Objednatelem zvolenou množinu e-mailových kontaktů e-mailové zprávy/sdělení (dále v téxtu této smlouvy a jejích přílohách též jako „zprávy“ či v jednotném čísle „zpráva“) s obsahem, který bude plně v režii Objednatele.
  2. Prostředí Elektronického rozesílače musí fungovat tak, aby Objednatel mohl jednoduše a přesně určit a zároveň i segmentovat konkrétní e-mailové adresy (resp. jejich konkrétní množinu) a datum a čas odeslání příslušné zprávy, jejíž znění Objednatel do Elektronického rozesílače vloží. Elektronický rozesílač musí umožnit kompletní zadání a okamžité zahájení odesílání vybraného obsahu s tím, že příslušná zpráva bude odeslána tak, aby nejpozději do 48 hodin od jejího zadání (pokyn „odeslat“) v Elektronickém rozesílači byla odeslána všem jejím adresátům. Eventuálně, zvolí-li Objednatel konkrétní datum a čas zahájení odesílání zprávy v budoucnu (tj. nikoli okamžitě), musí být zpráva odeslána všem adresátům do 48 hodin od zvoleného data a času zahájení odesílání. Elektronický rozesílač současně musí umožnit storno či modifikaci vloženého pokynu, pokud již nedošlo k rozeslání zprávy adresátům. Jedna rozesílka zprávy zadaná prostřednictvím Elektronického rozesílače Objednatelem nepřesáhne počet 400 000 zpráv (kontaktů).
  3. Elektronický rozesílač musí evidovat veškeré odeslané zprávy včetně data a času odeslání, kontaktů, kterým byla každá konkrétní zpráva odeslána a její přesná podoba, plus další údaje dle přílohy č. 1 této smlouvy (viz „statistiky a reporting“), přičemž musí být schopen veškerá takováto data (např. i jen jejich část) poskytnout Objednateli (resp. všem jeho osobám s administrátorským nebo uživatelským přístupem) bezprostředně po ukončení příslušné rozesílky a následně po celou dobu trvání této smlouvy, a to v uživatelském prostředí Elektronického rozesílače s možností exportu dat v běžně čitelném formátu, např. XLS či CSV. Současně se skončením této smlouvy (z jakéhokoli důvodu) je Poskytovatel povinen Objednateli předat veškerá takto shromážděná data za dobu trvání této smlouvy a tato u sebe (na příslušných úložištích) odstranit. Poskytovatel musí (již mimo prostředí Elektronického rozesílače) příslušná data předat taktéž v běžně čitelném formátu pro import dat, např. XLS či CSV.
  4. Elektronický rozesílač musí být Objednateli dostupný a plně funkční 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, vyjma časů plánované odstávky a údržby. Případné odstávky (údržbu) je Poskytovatel povinen nahlásit vždy s předstihem alespoň dvou pracovních dnů, a to způsobem, který si smluvní strany předem domluví.
  5. V souvislosti s poskytováním Služeb Elektronického rozesílače je Poskytovatel povinen vytvořit (mít zprovozněn) speciální internetový portál (dále jen „HelpDesk“) pro Technickou podporu a Změnové požadavky. V případě nefunkčnosti (nedostupnosti) HelpDesku je Objednatel oprávněn odeslat své požadavky (včetně hlášení chyb/vad) jinou vhodnou formou (e-mailem, datovou schránkou, písemně) s účinky doručení shodnými jako v případě komunikace prostřednictvím HelpDesku. V případě, že Objednatel kdykoli během trvání této smlouvy vytvoří svůj vlastní HelpDesk, je Poskytovatel povinen (po provedení příslušného napojení za spolupráce obou smluvních stran) přijímat při dodržení veškerých pravidel a lhůt Technické podpory a Změnových požadavků příslušná hlášení prostřednictvím tohoto portálu. V takovém případě odpadá Poskytovateli povinnost mít vytvořen (zprovozněn) svůj vlastní HelpDesk.
  6. Výše uvedené povinnosti konkretizuje či o další související povinnosti doplňuje veškerý text uvedený v ostatních kapitolách a přílohách této smlouvy, zejména v příloze č. 1.

# Technická podpora

* 1. Ode dne zahájení poskytování Služeb (čl. II. odst. 1 a 3 této smlouvy) a následně po celou dobu trvání této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli technickou podporu vztahující se ke Službám (dále jen „Technická podpora“). Smluvní strany se dohodly, že služby Technické podpory budou konkrétně spočívat v:
* proaktivní údržbě, aktualizaci a optimalizaci Elektronického rozesílače
* řešení standardních administrátorských požadavků (např. nastavení oprávnění, konfigurační změny, optimalizační úkony)
* provozování a přístupu do HelpDesku (portálu technické podpory) ve vlastnictví Poskytovatele
* řešení chyb (provozních problémů a ohlášených incidentů/vad) spojených s uvedenými systémy po jejich nahlášení na HelpDesku
* konzultační a metodické spolupráci k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání systému, stejně tak jako při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn (v časové dotaci 10 MH/člověkohodin měsíčně)
* přístupu do databáze znalostí, poskytnutí návodů a postupů pro řešení konkrétních požadavků
* garantovaném zajištění dostupnosti Elektronického rozesílače
* pravidelném zálohování – veškerá data dle čl. III. odst. 3 této smlouvy (tak, aby je byl Poskytovatel schopen bez zbytečného odkladu poskytnout Objednateli)
* zajištění zabezpečeného přístupu do systému Poskytovatele
* ochraně dat (vyplývá mj. i z čl. X., resp. příloh této smlouvy)
* dalších službách zde výslovně neuvedených, ale nezbytných k poskytování Technické podpory v souladu s touto smlouvou
  1. Technická podpora (vyjma jejích součástí souvisejících se samotným provozem Elektronického rozesílače, které musí být z povahy věci poskytovány/zajištěny v režimu 24/7, a to v návaznosti na parametry uvedené v čl. III. této smlouvy, zejména přístup Objednatele do HelpDesku, zajištění dostupnosti, pravidelném zálohování a zabezpečeného přístupu či ochraně dat) bude Objednateli dostupná v pracovních dnech v časovém rozmezí 8:00 – 16:00 hod. Pokud tato smlouva hovoří v případě parametrů Technické podpory a na ně navázaných sankcích o „hodinách“, myslí se „hodinami“ vždy výhradně hodiny v uvedeném časovém rozmezí v pracovních dnech.
  2. Pro účely této smlouvy, resp. obzvláště této její části, smlouva rozděluje možné chyby, které se mohou vyskytnout při poskytování Služeb Objednateli, do tří kategorií – chyby kategorie „A“, „B“ a „C“. Chybou kategorie „A“ se myslí kritická chyba, kdy ze strany Objednatele nelze využít Službu nebo jeho část v souladu se specifikací. Chybou kategorie „B“ je vážná chyba, při které nelze využívat Službu v její části, ale existuje Objednatelem akceptovatelné náhradní řešení. Chybou kategorie „C“ je pak menší chyba nebránící využívání Služby Objednatelem. Uvedená kategorizace chyb a jejich definice se uplatní pro celý text této smlouvy (včetně příloh), resp. v souvislosti s veškerými povinnostmi Poskytovatele dle této smlouvy.
  3. Veškeré „chyby“ ve smyslu výše uvedených definic jsou zároveň vadami.
  4. V případě všech chyb (kategorií „A“, „B“ i „C“) platí, že Poskytovatel je povinen do 4 hodin od nahlášení jednotlivé chyby na HelpDesku toto nahlášení potvrdit. Pokud by Objednatel chybu nahlásil v době mimo pracovní dny v čase 8:00-16:00 hod., považuje se za okamžik nahlášení chyby čas 8:00 hod. nejbližšího následujícího pracovního dne.
  5. Chybu kategorie „A“ je Poskytovatel povinen odstranit do 16 hodin od jejího nahlášení.
  6. Chybu kategorie „B“ je Poskytovatel povinen odstranit do 40 hodin od jejího nahlášení.
  7. Chybu kategorie „C“ je Poskytovatel povinen odstranit do 160 hodin od jejího nahlášení.
  8. Pokud by byl charakter chyby takový, že by nebylo možné provést její odstranění obvyklými prostředky, je Poskytovatel povinen do 16 hodin od jejího nahlášení navrhnout náhradní řešení podléhající prokazatelnému schválení Objednatelem. Objednatel při případném schválení náhradního řešení stanoví lhůtu pro uvedený (alternativní) způsob odstranění chyby. Pokud by ani v takto stanovené lhůtě (tedy nad rámec výše specifikovaných lhůt) nebyl Poskytovatel schopen chybu odstranit, je povinen, přinejmenším do definitivního vyřešení předmětné chyby, obratem a bezplatně nahradit příslušnou součást Elektronického rozesílače za plně funkční.
  9. Technická podpora se v plném rozsahu a za stejnou (sjednanou) cenu vztahuje i na jakkoli pozměněný Elektronický rozesílač na základě této smlouvy (zejm. po realizaci Změnových požadavků dle čl. V. této smlouvy).
  10. Objednatel může, v případě, že se tak předem (byť i operativně) dohodne s Poskytovatelem, čerpat další hodiny konzultační a metodické spolupráce nad rámec časové dotace 10 člověkohodin (MH) měsíčně stanovené čl. IV. odst. 1 této smlouvy. Tyto hodiny budou v případě jejich využití hrazeny samostantně.

# Změnové požadavky

* 1. Poskytovatel je v období počínaje okamžikem účinnosti této smlouvy a následně po celou dobu trvání této smlouvy povinen vždy na vyžádání Objednatele realizovat Změnové požadavky týkající se poskytované Služby Elektronického rozesílače. Změnové požadavky mohou zahrnovat mimo jiné:
  + programování nových funkcionalit, programátorské úpravy
  + rozvojové a další požadavky
  1. Objednatel vždy prostřednictvím HelpDesku (čl. III. odst. 5 této smlouvy) uplatní u Poskytovatele konkrétní Změnový požadavek. Poskytovatel tento požadavek nejpozději do 10 pracovních dnů nacení počtem člověkohodin (MH) potřebných k jeho realizaci (včetně popisu řešení), uvede datum, do kterého bude schopen požadavek realizovat a prostřednictvím HelpDesku jej oznámí Objednateli, který jej následně buďto stejnou formou odsouhlasí či nikoli. V případě, že Poskytovatel nebude moct objektivně Změnový požadavek zrealizovat, sdělí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Objednateli, aniž by prováděl jeho nacenění ve smyslu předchozí věty. Smluvní strany jsou povinny evidovat technickou a funkční specifikaci realizovaných Změnových požadavků, včetně čerpání člověkohodin (MH) na tyto požadavky. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován.
  2. Cena za člověkohodinu (MH) služeb realizace Změnových požadavků uvedená v Příloze č. 2 této smlouvy je závazná a nepřekročitelná, obsahující veškeré náklady Poskytovatele na realizaci Změnových požadavků. Pokud Objednatel schválí navržený počet člověkohodin (MH), je Poskytovatel povinen za takto odsouhlasený počet hodin, resp. jemu odpovídající cenu, požadovanou službu provést. Požadavkům Objednatele budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Poskytovatele bude stanoven termín jejich realizace.
  3. Poskytovatel je povinen protokolárně předat Objednateli plnění služeb Změnových požadavků v požadovaném rozsahu a čase dle písemně vyhotoveného a předem oboustranně odsouhlaseného harmonogramu. Poskytovatel je rovněž povinen předat (zpřístupnit) Objednateli aktualizované uživatelské příručky či videonávody k užívání Elektronického rozesílače, bude-li příslušná změna mít dopad na jejich obsah.
  4. Objednatel je oprávněn zadávat Poskytovateli Změnové požadavky dle svých vlastních potřeb a uvážení, avšak se zohledněním maximální celkové částky (limitu) ve smyslu čl. XII. odst. 4 této smlouvy. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn nezadávat Poskytovateli Změnové požadavky vůbec, nebo je zadávat pouze v malém rozsahu.

# Povinnosti Objednatele

* 1. Objednatel je povinen Poskytovateli poskytnout veškerou nezbytnou a požadovanou součinnost potřebnou k poskytování Služeb dle této smlouvy, zejména pak k implementaci Elektronického rozesílače se systémy Objednatele a příslušnými daty (čl. II. odst. 1 této smlouvy), k poskytování Technické podpory a případně i Změnových požadavků, včetně předem dohodnutých konzultací s technickými specialisty Objednatele.
  2. Objednatel je povinen řádně a včas uhradit veškerá peněžitá plnění, ke kterým se zavázal.

# Povinnosti Poskytovatele

* 1. Při poskytování plnění dle této smlouvy se Poskytovatel zavazuje postupovat s platnými právními předpisy, odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a podle pokynů Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen Objednatele před provedením pokynů písemně upozornit na nevhodnost jeho pokynů, v opačném případě Poskytovatel nese odpovědnost za vady a škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele vzniknou.
  2. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění této smlouvy.
  3. Poskytovatel se zavazuje k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb poskytne prostřednictvím poddodavatele.
  4. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním této smlouvy s minimálním limitem pojistného plnění ve výši alespoň 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých).

# Cena a platební podmínky

* 1. Ceny v Kč bez DPH za předmět plnění této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy. Ke všem cenám dle Přílohy č. 2 bude připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů.
  2. Výše cen je konečná a nepřekročitelná. Součástí cen jsou veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním jeho povinností dle této smlouvy (včetně veškerých licenčních poplatků) a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy (včetně případné inflace) ve vztahu k celkové době plnění dle této smlouvy.
  3. Cena za implementaci zahrnující mj. veškerou konfiguraci, zaškolení, napojení na systémy Objednatele, prvotní synchronizaci dat systémů Objednatele a Poskytovatele a umožnění testovacího režimu Objednateli, uvedená v Příloze č. 2 (položka „A“), bude Objednatelem zaplacena jednorázově na základě daňového dokladu / faktury (dále jen „Faktura“). Poskytovatel je oprávněn vystavit příslušnou Fakturu nejdříve následující pracovní den po protokolárním zahájení poskytování Služeb dle této smlouvy (čl. II. této smlouvy).
  4. Cena za poskytování Služeb Elektronického rozesílače, zahrnující i úhrady za Technickou podporu i veškeré licenční poplatky, bude hrazena jednotnou paušální částkou vždy za období jednoho kalendářního měsíce poskytování všech těchto služeb. Paušální cena za tyto služby (za období jednoho kalendářního měsíce i celková za 36 měsíců) je uvedena v Příloze č. 2 (položka „B“) a zahrnuje kromě jiného i 500 000 prostřednictvím Elektronického rozesílače odeslaných zpráv měsíčně a 10 člověkohodin (MH) konzultační a metodické spolupráce. Poskytovatel je oprávněn vystavit Fakturu (za příslušný kalendářní měsíc poskytování těchto služeb) nejdříve v první pracovní den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který Poskytovatel fakturuje. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného kalendářního měsíce, za který Poskytovatel fakturuje. Pokud nebudou uvedené služby z jakýchkoli důvodů poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. i z důvodu zahájení či ukončení poskytování Služeb v průběhu kalendářního měsíce), bude částka za poskytování Služeb (včetně úhrad za Technickou podporu) v daném kalendářním měsíci poměrně snížena dle počtu kalendářních dnů, ve kterých tyto služby nebyly poskytovány. Poměrným způsobem bude zkrácen i počet zpráv zahrnutých v tomto paušálu, stejně tak jako objem člověkohodin (MH) konzultační a metodické spolupráce (viz věta druhá).
  5. Cena za každou jednu zprávu nad rámec 500 000 zpráv měsíčně (viz čl. VIII. odst. 4 věta druhá této smlouvy), je uvedena v příloze č. 2 coby položka „C“.
  6. Cena za každou jednu (byť započatou) člověkohodinu (MH) konzultační a metodické spolupráce ve smyslu čl. IV. odst. 11 této smlouvy je uvedena v příloze č. 2 coby položka „D“.
  7. Cena za realizované Změnové požadavky bude hrazena měsíčně (kalendářní měsíc) za změny dokončené v příslušném kalendářním měsíci, a to podle Objednatelem předem odsouhlasených a Poskytovatelem skutečně poskytnutých člověkohodin (MH) při realizaci Změnových požadavků. Jednotková cena člověkohodin (MH) realizace Změnových požadavků je uvedena v Příloze č. 2 (položka „E“). Platba za plnění poskytovaná v rámci služeb Změnových požadavků vždy proběhne na základě Faktury vystavené Poskytovatelem nejdříve první pracovní den po konci předmětného kalendářního měsíce, ve kterém byly Změnové požadavky realizovány, s konkretizací těchto služeb včetně vzájemně odsouhlasené časové dotace.
  8. V případě, že v jednom kalendářním měsíci budou vedle poskytování Služeb Elektronického rozesílače (včetně Technické podpory) současně využity zprávy nad rámec paušálu čítajícího 500 000 zpráv měsíčně či hodiny konzultační a metodické spolupráce nad rámec záladního paušálu v rámci Technické podpory či realizovány Změnové požadavky, vystaví Poskytovatel vždy jednu souhrnnou (položkovou) Fakturu namísto dvou, tří či čtyř (podle situace). Taková Faktura bude obsahovat odděleně ceny všech služeb realizovaných v příslušném kalendářním měsíci.
  9. K Fakturám dle předchozích odstavců bude vždy jako příloha Poskytovatelem přiložen měsíční reporting poskytnutých služeb [obsahující minimální údaje: evidované chyby včetně kategorizace, měsíční dostupnost/SLA, realizované změnové požadavky, odeslané zprávy nad rámec měsíčního paušálu, poskytnuté člověkohodiny (MH) konzultační a metodické spolupráce nad rámec měsíčního paušálu, ostatní sankce dle smlouvy], který si obě smluvní strany předem odsouhlasí. Uvedené může mimo jiné být i případným podkladem pro vyúčtování smluvních pokut. Teprve po vzájemném odsouhlasení může Poskytovatel vystavit příslušnou Fakturu. Objednatel je povinen reagovat na zaslaný reporting ke schválení bez zbytečného odkladu tak, aby měl Poskytovatel možnost (bude-li reporting odpovídat skutečnosti) vystavit příslušnou Fakturu.
  10. Splatnost všech vystavených Faktur bude 30 dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Bude-li na Fakturách uvedena kratší doba splatnosti, použije se doba splatnosti uvedená v této smlouvě. Má se za to, že lhůta splatnosti byla dodržena, pokud bude odměna poukázaná Poskytovateli v den splatnosti odepsána z účtu Objednatele.
  11. Faktury musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle platného a účinného zákona o dani z přidané hodnoty v den uskutečnění zdanitelného plnění nebo faktury dle platného a účinného zákona o účetnictví. Dále musí obsahovat odkaz na tuto smlouvu. Nebude-li některá Faktura obsahovat stanovené náležitosti (včetně povinností dle čl. VIII. odst. 9 této smlouvy) nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné Faktury Objednateli.
  12. Všechny Faktury budou Poskytovatelem zasílány výhradně elektronicky na e-mailovou adresu uctarna@ozp.cz.
  13. V případě, že by hrozilo, že Objednatel může ručit za Poskytovatelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně Poskytovatele. Takový postup Objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení odměny Poskytovateli.
  14. Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoliv pohledávkám Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé na základě smlouvy či v souvislosti s ní nesmějí být Poskytovatelem postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele (včetně zákazu Poskytovatele postoupit tuto smlouvu). Jakékoli právní jednání učiněné Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením bude neplatné.

# Práva duševního vlastnictví

* 1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb (plnění) dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele dle předchozí věty.
  2. Vzhledem k tomu, že součástí poskytovaných služeb je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je k tomuto plnění poskytována licence :

1. nevýhradní, opravňující Objednatele k užívání tohoto software tak, aby Objednatel mohl plně

využívat touto smlouvou ujednaných funkcí Elektronického rozesílače,

1. platná na dobu trvání této smlouvy, neomezená územním či množstevním rozsahem,
2. kterou není Objednatel povinen využít.
   1. Cena za veškerá v tomto článku uvedená oprávnění Objednatele je součástí měsíční platby (ceny) za poskytování Služeb Elektronického rozesílače (položka „B“).

# Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací je upravena v Dohodě o ochraně důvěrných informací, která je přílohou č. 4 této smlouvy, a tvoří její nedílnou součást. Totéž platí i o samostatně podepisované Smlouvě o zpracování osobních údajů, která je přílohou č. 3 této smlouvy.

# Práva duševního vlastnictví

* 1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb (plnění) dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele dle předchozí věty.

# Smluvní sankce, úrok z prodlení a možnost odstoupení od smlouvy

* 1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb Elektronického rozesílače ve lhůtě dle čl. II. odst. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den tohoto konkrétního prodlení.
  2. V případ prodlení Objednatele s úhradou odměny za poskytované Služby je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.
  3. V případě, že celková doba trvání výpadků Služby (mimo plánované odstávky ve smyslu čl. III. odst. 4 této smlouvy) v jednom kalendářním měsíci převýši 10 % času (tzn. Služba bude fungovat pouze 89,99 % čistého měsíčního času a méně při 24 hodinách fungování denně 7 dní v týdnu), snižuje se za každé započaté 1 % času výpadku na rámec uvedených 10 % (měsíční – cena za měsíc, ve kterém došlo k porušení) cena za poskytování Služeb Elektronického rozesílače a Technické podpory, a to o 3 %.
  4. V případě porušení povinnosti spočívající v prodlení Poskytovatele s odstraněním chyb (dle čl. IV. odst. 6, odst. 7, odst. 8 a odpovídajícím způsobem odst. 9 této smlouvy) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každých započatých 8 hodin (v pracovních dnech v časovém rozmezí 8:00-16:00 hod.) takovéhoto prodlení v případě chyby kategorie „A“ a 500,- Kč v případě chyb kategorie „B“ a „C“.
  5. V případě, že Poskytovatel nezrealizuje příslušný vzájemně odsouhlasený Změnový požadavek požadovaný dle pravidel pro Změnové požadavky v požadovaném rozsahu nebo čase dle čl. V. odst. 4 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
  6. V případě porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele stanovené touto smlouvou nebo na jejím základě, pro kterou není v této smlouvě nebo jejích přílohách stanovena specifická sankce, a jejího nesplnění Poskytovatelem ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti), vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem ve výši  500 Kč za každý i započatý den prodlení, je-li pro povinnost stanovena lhůta v hodinách, dnech či měsících; a ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti, nejde-li o situace, kdy je povinnost vázána na časový úsek.
  7. V případě porušení povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou důvěrných informací a zpracováním osobních údajů stanovují smluvní pokuty samostatně Smlouva o zpracování osobních údajů a Dohoda o ochraně důvěrných informací, které jsou přílohami č. 3 a č. 4 této smlouvy.
  8. Celková výše smluvních pokut za porušování povinností smí být v jednom kalendářním měsíci uplatněna max. do výše 30 % měsíční ceny za poskytování Služeb Elektronického rozesílače (ve smyslu čl. VIII. odst. 4 této smlouvy). Do uvedeného limitu 30 % se nezapočítávají smluvní pokuty vyúčtované na základě čl. XI. odst. 3 této smlouvy a na základě Smlouvy o zpracování osobních údajů a Dohody o ochraně důvěrných informací.
  9. Objednatel je oprávněn započíst svou pohledávku na úhradu smluvní pokuty za Poskytovatelem vůči jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelem vzniklé z této smlouvy.
  10. V případě, že v důsledku byť nezaviněného jednání Poskytovatele bude Objednateli uložena jakákoli veřejnoprávní sankce či povinnost plnění ve prospěch třetí osoby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli plnou hodnotu této sankce, resp. plnění, zvýšenou o smluvní pokutu ve výši 1 % tohoto plnění.
  11. Objednatel je oprávněn od této smlouvy s okamžitou účinností písemně odstoupit v případě, že kdykoli v období poskytování služeb dle této smlouvy bude během období 90 za sebou jdoucích dnů zjištěno více než 8 vad kategorie „A“ či opakovaný (více než 3x) výskyt jedné takové vady, bez ohledu na skutečnost, zda tyto vady byly následně řádně odstraněny či nikoli.
  12. Objednatel je oprávněn od této smlouvy písemně a s okamžitou účinností odstoupit v případě prodlení Poskytovatele se splněním některé své povinnosti vyplývající z této smlouvy, zejména pak s řádným započetím poskytování Služeb ve smyslu čl. II. odst. 1 této smlouvy, delším než 30 kalendářních dnů, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinností, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy Poskytovateli. Výslovně se rovněž sjednává, že Objednatel je oprávněn s okamžitou účinností odstoupit od této smlouvy i v případě, že Poskytovatel neumožní objednateli uskutečnit testování v rozsahu dle čl. II. odst. 2 této smlouvy, a to i v případě, započne-li Poskytovatel s poskytováním služeb ve lhůtě uvedené v čl. II. odst. 1 této smlouvy. Pro zamezení jakýmkoli pochybnostem se sjednává, že v takovém případě nebude povinen Objednatel hradit Poskytovateli ničeho za poskytované Služby, i kdyby s poskytováním Služeb Poskytovatel již začal, avšak neumožnil testování.
  13. Objednatel je dále oprávněn písemně a s okamžitou účinností odstoupit od této smlouvy, porušuje-li Poskytovatel hrubě své povinnosti při poskytování Technické podpory. Za hrubé porušení povinností se považuje opakované (více než 3x) neposkytnutí Technické podpory ve stanovené lhůtě, a to během období 90 za sebou jdoucích dnů.
  14. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy písemně a s okamžitou účinností odstoupit rovněž v případě, pokud je na majetek Poskytovatele vedeno insolvenční řízení nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele, dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud Poskytovatel vstoupí do likvidace. V souvislosti s tímto ustanovením současně platí, že Poskytovatel je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli (příjemci zdanitelného plnění) s uvedením data, kdy taková skutečnost nastala. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této smlouvy.
  15. Poskytovatel je oprávněn písemně a s okamžitou účinností odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy ze strany Objednatele, kterým je prodlení Objednatele se zaplacením cen dle Přílohy č. 2, a to po bezúspěšné (dodatečné) písemné a Objednateli prokazatelně doručené výzvě s přiměřenou dodatečnou lhůtou k plnění.
  16. Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech kromě smluvní sankce i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno.
  17. Smluvní pokuty a úrok z prodlení dle tohoto článku jsou splatné do 14 dní ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě povinné smluvní straně.
  18. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše v této smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.

# Platnost a účinnost smlouvy, ukončení smlouvy

* 1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
  2. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
  3. Objednatel může tuto smlouvu písemně vypovědět, a to kdykoli a bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel může tuto smlouvu písemně vypovědět, a to nejdříve po roce ode dne zahájení poskytování Služeb, a to s šestiměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná v obou případech běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně na adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo doručením do datové schránky. Výpověď se považuje za doručenou i třetím dnem jejího uložení na poště nebo desátým dnem od dodání do datové schránky.
  4. Smlouva rovněž automaticky končí dosažením částky - úhrad Objednatele za plnění na základě této smlouvy - v celkové výši 2.000.000,- Kč bez DPH.
  5. Ukončením této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z ustanovení této smlouvy, která dle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy, a to zejména práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, náhradou škody, smluvními pokutami, ochranou osobních údajů a důvěrných informací a případné další.
  6. V případě ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu jsou si smluvní strany povinny vypořádat veškeré nároky, které mezi nimi existují.

# Závěrečná ujednání

* 1. Kontaktní osoby pro vyřizování záležitostí týkající se této smlouvy:

1. za Objednatele: *(bude doplněno před podpisem smlouvy)*
2. za Poskytovatele:………………………., e-mail: …………., tel. ……………..
   1. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy či smlouvu jako celek na třetí osobu či osoby.
   2. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český.
   3. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Veškeré případné spory z této smlouvy budou v prvé řadě řešeny pokusem o smír. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
   4. Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.
   5. Smluvní strany ve smyslu § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují aplikaci obchodních zvyklostí zachovávaných obecně i obchodních zvyklostí zachovávaných v odvětví týkajícím se předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém takové obchodní zvyklosti jsou v rozporu s obsahem této smlouvy nebo příslušnými právními předpisy.
   6. Současně s touto smlouvou jsou mezi Poskytovatelem a Objednatelem uzavřeny smlouvy dle příloh č. 3 a č. 4 této smlouvy.
   7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Všechny v této smlouvě uvedené přílohy jsou její nedílnou součástí.
   8. Smluvní strany po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle a bez nátlaku na některou ze smluvních stran. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.

Seznam Příloh:

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace Služeb Elektronického rozesílače

Příloha č. 2 – Ceník služeb

Příloha č. 3 – Smlouva o zpracování osobních údajů

Příloha č. 4 – Dohoda o ochraně důvěrných informací

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne: …………. |  | V …………. dne: …………….. |
| .......................................................... |  | .......................................................... |
| **Ing. Radovan Kouřil**  **generální ředitel**  **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** |  | **Dodavatel (uchazeč) doplní jméno, příjmení a funkci odpovědné osoby a název uchazeče.** |

**Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb elektronického rozesílače informací (Newsletter)**

**Podrobná specifikace Služeb Elektronického rozesílače**

# Technická specifikace

* použití ochrany proti spamu (standardy pro doručitelnost SPF, DKIM, DMARC)
* kompatibilita mailů s běžně používanými prohlížeči, včetně Outlooku a mobilních prohlížečů
* vlastní infrastruktura Poskytovatele nebo cloudové řešení Poskytovatele (bez jakéhokoli navýšení ceny/zvýšených nákladů pro Objednatele)
* technický support (vč. helpdesku)
* pravidelný technický upgrade systému
* použití více domén @domenauzivatele.cz jako odesílatel
* možnost A/B testování rozesílky emailů včetně testovací verze

# Požadavky na zabezpečení

* internetové rozhraní zabezpečeno TLS 1.2 a vyšší, certifikáty, IP whitelistening
* umožnění přihlášení do systému pomocí 2FA
* Poskytovatel je při plnění této smlouvy povinen postupovat v souladu s veškerými platnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), a souvisejícími předpisy, a dále s relevantními interními dokumenty Objednatele (zejm. Bezpečnostní politika Objednatele), s nimiž bude Objednatelem v předstihu seznámen
* v případě kybernetického bezpečnostního incidentu vzniklého na straně Poskytovatele nebo na jím dodávané službě je Poskytovatel povinnen neprodleně oznámit incident Objednateli a aktivně se podílet na jeho vyřešení

# Správa uživatelů

* vlastní možnost vytváření a blokování uživatelů, včetně administrátorských účtů (3)
* možnost definice oprávnění pro jednotlivé uživatele
* uživatelské přihlášení pomocí jména a hesla
* politika hesel ve správě Objednatele
* minimální počet uživatelů aktivně užívající aplikaci v jeden okamžik – 10 (včetně tří administrátorů)
* možnost logování aktivit uživatelů po celou dobu trvání závazku (audit veškerých událostí v systému, s identifikací parametrů události, času, původce a reakce na událost) s tím, že Objednatel si příslušné logy bude moct vyžádat vždy minimálně 6 měsíců zpětně a Poskytovatel mu bude tyto povinen poskytnout

# Ochrana osobních údajů

* použití minimálního šifrování AES / 256bit / CBC pro komunikaci
* zabezpečení řešení pomocí SFTP, VPN, PGP
* Poskytovatel s Objednatelem uzavírá Smlouvu o zpracování osobních údajů (příloha č. 3) a Dohodu o ochraně důvěrných informací (příloha č. 4) a je povinen dodržet veškerá v nich uvedená pravidla. Poskytovatel připouští zpracování osobních údajů i v zemi, která není členem EU, avšak pouze v některé ze zemí, u nichž Evropská komise rozhodla, že zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů (tzv. bezpečné země dle čl. 45 Nařízení GDPR – rozhodnutí o odpovídající ochraně). V takovém případě se pro účely smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem má za to, že Objednatel udělil příslušný písemný souhlas ve smyslu čl. 5 (sedmý odstavec v pořadí) Smlouvy o zpracování osobních údajů (příloha č. 3).

# Rozhraní pro přístup k datům

* použití rozhraní REST API pro aktualizaci kontaktů z centrálního informačního systému OZP
* použití rozhraní REST API pro iniciování odesílání emailů z informačních systémů OZP:
  + možnost vložit požadavek na odeslání mailu s následujícími parametry
    - identifikace šablony, která se použije pro vytvoření a odeslání e-mailu
    - text předmětu e-mailu
    - seznam kontaktů, na které se mají zprávy odeslat
  + vrácení informace o výsledku zpracování požadavku
* napojení pomocí webové služby na spisovou službu Objednatele pro volitelné ukládání emailů do spisové služby s identifikací kontaktů

# Kontakty a šablony

* možnost segmentace kontaktů podle vlastních atributů dle tabulky níže

|  |  |
| --- | --- |
| **Základní data pro potřeby rozesílky emailu** | **Formát dat** |
| Jméno | text |
| Příjmení | text |
| Datum narození | datum |
| Pohlaví | m/ž |
| PSČ | číslo |
| Email | text |
| VITAKARTA | ano/ne/zástup |
| Souhlas se zasíláním mkt emailů | ano/ne |
| Identifikační číslo klienta (ICIS) (kod pojištěnce) | číslo |
| začátek pojištění u Objednatele | datum |
| konec pojištění u Objednatele | datum |
| Datová schránka | ano/ne |
| Datová schránka | text |
| Kategorie pojištěnce | text |

* možnost vytváření vlastních dodatečných atributů
* automatizované obesílání (umožnit uživateli připravit výběr dle požadavků zadavatele)
* automatizovaná rozesílka emailů na základě předem připraveného scénáře včetně návazné rozesílky dle reakce (otevření/přečtení emailu, nepřečtení) na předchozí rozesílku.
* umožnit uživateli zadat skupinu kontaktů např. pomocí souboru xml nebo csv, kterou chceme danou šablonu obeslat. Případné kontakty, které nebudou uvedeny v databázi, automaticky doplnit.
* vlastní tvorba šablon
* individualizace obsahu zprávy pro každého adresáta (dotažení konkrétních hodnot)
* prvotní nahrání kontaktů a jejich následná aktualizace dle požadavků zadavatele včetně atributů ze systému Objednatele pomocí API/REST API (případně také xml nebo csv). Umožnit vložení kontaktu uživatelem.
* vytváření testovacích šablon a použití testovacích kontaktů. Obojí se nebude promítat do statistik.
* formát šablon html a textový, formát příloh pdf
* možnost vytváření šablon pomocí Drag and drop editoru v administrační části rozesílky
* obsah emailu obrázky, videa, odkazy, texty a zvukové soubory
* kompatibilita jednotlivých mailingů s různými prohlížeči a nástroji
* implementace funkce „Pro odhlášení odběru klikněte zde...“
* implementace funkce „Nevidíte-li obsah správně, klikněte zde...“ se zobrazením v internetovém prohlížeči
* dle zpřístupněného grafického manuálu nebo jiného popisu požadovaného vzhledu emailové zprávy (logo, fonty, apod.) vytvoření základní šablony se všemi použitelnými grafickými prvky

# Statistiky a reporting

* podrobný reporting ke každé rozesílce k dispozici
* jedná se především o:
  + doručené/nedoručené zprávy (e-maily)
  + doručitelné/nedoručitelné zprávy (e-maily)
  + kliknutí na odkaz
  + doba čtení zprávy (e-mailu)
  + počet otevření zprávy (e-mailu)
  + možnost segmentace výsledků reportingu dle známých kritérií příjemců (bydliště, věková kategorie atd.)

**Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb elektronického rozesílače informací (Newsletter)**

**Ceník služeb**

*Samostatná příloha ve formátu excel*

**Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování služeb elektronického rozesílače informací (Newsletter)**

**Smlouva o zpracování osobních údajů**

*Samostatná příloha ve formátu pdf*

**Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování služeb elektronického rozesílače informací (Newsletter)**

**Dohoda o ochraně důvěrných informací**

*Samostatná příloha ve formátu pdf*