

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem Roškotova 1225/1, Praha 4, PSČ 140 21
IČ: 47114321 DIČ: CZ47114321
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou A 7232
jejímž jménem jedná: Ing. Ladislav Friedrich, CSc., generální ředitel
zástupce pro věcná jednání: Ing. Bohuslav Tvrdý
bankovní spojení: Komerční banka Praha 7
číslo účtu: 18432 - 071/0100
(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

Canon CZ s.r.o.

Se sídlem: Jankovcova 1595/14B, Praha 7, 170 00
IČ: 61501484 DIČ: CZ61501484
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 30771
zastoupená: Pavlem Hartmannem, ředitelem CBS
Bankovní spojení: Unicredit Bank, a.s.
Číslo účtu: 151778004/2700
(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

(dále označovány společně jako „strany této Smlouvy“ nebo „smluvní strany“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 262 odst. 1 a za použití ustanovení § 269 odst.2. zákona č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) ve znění pozdějších změn a doplňků, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších změn a doplňků na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“). Tato Smlouva nahrazuje servisní smlouvu č. 27/253/290 mezi Oborovou zdravotní pojišťovnou zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví a Océ-Česká republika, s.r.o. ze dne 2.5.2007 včetně všech jejích příloh, kterými se rozumí přílohy 1 až 6, a všech jejích dodatků, kterými se rozumí dodatky 1 a 2.

1 Definice

Pro účely této Smlouvy se zavádějí následující termíny, které jsou-li použity v popsáném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem:

„Podrobná specifikace poskytovaných služeb“ (dále také jen „PSPS“) znamená přílohu nebo pozdější dodatky této Smlouvy, které specifikují, jaký druh služeb technické podpory byl Smluvními

stranami kontrahován pro konkrétní časové období.

„Hardware“ znamená technické zařízení potřebné pro provoz Software.

„Software“ znamená počítačový program (včetně každé jeho části), který je součástí Objednatelem zakoupené konfigurace systému SAFE (viz Příloha č. 4 této smlouvy), jeho dokumentaci a instalační médium.

„Aktualizace Software“ znamená takovou verzi Software, která je distribuována Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstranění MZZKZ a technická vylepšení.

„Dokumentace Software“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.

„Uživatelská dokumentace“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software.

„Místo plnění“ je místo s adresou určené dohodou Smluvních stran pro výkon služby v rámci této Smlouvy. Není-li uvedeno jinak, jsou Místem plnění provozovny Objednatele a Poskytovatele.

„Malá závada“ označuje takový stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že neovlivňují závažně funkčnost nebo užívání Software.

„Závada“ označuje takový stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.

„Kritická závada“ označuje stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že zabraňují celkovému provozování Software.

„MZZKZ“ zkratka souhrnně označující Malou závadu, Závadu nebo Kritickou závadu.

„Informační systém hlášení“ (dále jen ISH) je informační systém Poskytovatele určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem Software. ISH je přístupný pro jednoho pracovníka Objednatele na internetové adrese <https://support.aipsafe.cz>, který centrálně pro Objednatele zajišťuje veškerá Hlášení. Jméno, vstupní heslo a příručku pro práci s ISH obdrží Objednatel do 5 pracovních dní po podpisu této Smlouvy.

„Hlášení“ znamená zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro nahlášení MZZKZ na kontaktní adresy technické podpory Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 zprávu elektronické pošty. Zasláná zpráva elektronické pošty jako náhradní zpráva ISH musí obsahovat minimálně tyto údaje:

a) v hlavičce zprávy:

- *identifikaci zprávy* (text „Náhradní zpráva ISH“ a pořadové číslo náhradní zprávy ISH v běžném roce);

b) v těle zprávy

- *identifikaci Objednatele* - název společnosti a Nahlašovatel;
- *typ hlášení* - Závada, Kritická závada, Rozvojová úloha, Změna;
- *text hlášení* - přesné znění Hlášení;
- *typ instalace* - k jakému typu instalace Software se Hlášení vztahuje: provozní, testovací;
- *očekávané datum vyřešení* - Objednatel uvede jím předpokládané datum řešení Hlášení.

„Změna“ znamená jakoukoliv úpravu existujících vlastností Software. Existující vlastnosti Software jsou popsány v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.

„Rozvojová úloha“ znamená požadavek na realizaci nových funkčních vlastností Software.

„**Nahlašovatel**“ znamená osobu pověřenou Objednatelem k nahlašování MZZKZ a osobu pověřenou k užívání služby Telefonická podpora.

„**Dispečer TP**“ znamená osobu pověřenou Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory dle smluvních podmínek.

„**Řešitel**“ znamená osobu přidělenou Dispečerem TP k řešení MZZKZ nebo poskytování konzultací.

„**Doba nahlášení**“ znamená datum a čas, kdy bylo Hlášení přijato na kontaktních adresách technické podpory Poskytovatele.

„**Doba odezvy**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Nahlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Nahlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

„**Doba nástupu na odstranění závady**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy se Řešitel:

- a) fyzicky dostaví k výkonu služby na Místo plnění, pokud je to pro odstranění MZZKZ potřebné,
- b) začne řešit MZZKZ pomocí vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele.

„**Doba ukončení servisního zásahu**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení MZZKZ do okamžiku, kdy Poskytovatel:

- a) odstraní MZZKZ Trvalým řešením,
- b) odstraní MZZKZ náhradním řešením a přitom bez prodlení pokračuje v odstraňování MZZKZ trvalým řešením.

„**Trvalé řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění MZZKZ.

„**Náhradní řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je:

- a) dočasné odstranění MZZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo
- b) definování způsobu předcházení MZZKZ
- c) dočasné realizování Změny nebo
- d) přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.

„**Běžná pracovní doba**“ znamená standardní pracovní dobu Objednatele. Není-li v PSPS určeno jinak, je Běžná pracovní doba v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin.

„**Doba pohotovosti**“ znamená pracovní dobu Poskytovatele, během které je pro potřeby Objednatele povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.

„**Třetí strana**“ znamená subjekt (obchodní společnost nebo fyzickou osobu), která spolupracuje s některou ze Smluvních stran v souvislosti s předmětem této Smlouvy, nebo jejíž zařízení nebo programové vybavení některé ze Smluvních stran využívá.

2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele služby technické podpory související se zabezpečením provozu Software u Objednatele, Změn a Rozvojových úloh Software.
- 2.2 Poskytované služby se dělí na **Základní služby technické podpory**, které jsou popsány v článku 3 této smlouvy a jsou hrazeny formou paušálního poplatku, a **Rozšiřující služby technické podpory**, které jsou popsány v článku 4 této smlouvy a jsou zajišťovány z pracovních hodin, které si Objednatel předplatí u Poskytovatele.

- 2.3 V článku 5 této smlouvy jsou popsány služby, které může Poskytovatel poskytnout Objednateli nad rámec základních a rozšiřujících služeb technické podpory, a které nejsou hrazeny z paušálních poplatků.
- 2.4 Rozsah a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v Příloze č.2 (PSPS) této smlouvy.
- 2.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a jejími PSPS.

3 Základní služby technické podpory

Základní služby technické podpory jsou:

3.1 Odstraňování Závad a Kritických závad

- 3.1.1 Poskytovatel zajistí odstranění nahlášených MZZKZ formou Hlášení tak, aby uvedl Software do souladu s vlastnostmi popsanými v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.
- 3.1.2 Přijaté Hlášení bude Poskytovatelem zaevidováno, ověřeno a zpětně potvrzeno Objednateli podle podmínek Doby odezvy, které jsou uvedeny v PSPS.
- 3.1.3 Poskytovatel v rámci Doby pohotovosti přiřadí prostřednictvím Dispečera TP Řešitele na výkon odstranění nahlášené MZZKZ podle podmínek Doby zahájení řešení, která je uvedena v PSPS.
- 3.1.4 Poskytovatel prostřednictvím Dispečera TP zabezpečí, aby Řešitel zahájil výkon služby na odstranění nahlášené MZZKZ neprodleně bez zbytečných odkladů podle podmínek Doby nástupu na odstranění závady, která je uvedena v PSPS.
- 3.1.5 Řešitel nahlášené MZZKZ přijímá takový způsob odstranění závady, aby splnil podmínky specifikované v PSPS.

3.2 Telefonická podpora (dále jen TELP)

- 3.2.1 Poskytovatel zajistí po Dobu pohotovosti službu TELP, jejíž náplní bude:
- a) zabezpečení konzultací pro nahlašování MZZKZ,
 - b) zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci.
- 3.2.2 Na službu TELP je oprávněn obracet se výhradně Nahlašovatel.

3.3 Inovace Software

- 3.3.1 Poskytovatel po dobu platnosti Smlouvy zajistí:
- a) informovanost Objednatele o uvolněných Aktualizacích Software a o ukončení technické podpory na předchozí verze Software,
 - b) zabezpečení dodávek Aktualizací Software stejné licenční úrovně (viz Příloha č.4), které uvolní jako součást zlepšování vlastností Software a ukončení technické podpory na předchozí verze Software.
- 3.3.2 Objednatel se po dobu platnosti Smlouvy zavazuje bez zbytečného prodlení přijmout všechny takové Aktualizace Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat MZZKZ.
- 3.3.3 Poskytovatel může ukončit technickou podporu spolupráce Software s takovými produkty třetích stran, jejichž vlastní technická podpora byla ukončena.

4 Rozšiřující služby technické podpory

4.1 Posuzování a garance Změn (dále PGZ)

4.1.1 PGZ spočívá v:

- a) závazku Poskytovatele kvalifikovaně posoudit a připomínkovat všechny nahlášené Změny formou Hlášení,
- b) závazku Poskytovatele schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci nahlášené Změny,
- c) garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování nahlášené Změny,
- d) zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny v dohodnutém termínu a kvalitě,
- e) vzdálenou nebo po dohodě na místě provedenou koordinaci, asistenci a předem dohodnutou součinnost při realizaci Změny.

4.2 Komplexní dohled na provoz Software (KDS)

4.2.1 KDS obsahuje komplexní dohled nad provozováním Software spočívající v:

- a) pravidelném dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí,
- b) pravidelné kontrole výkonnosti Software.

5 Služby technické podpory placené nad rámec paušální ceny

5.1 Technická podpora, která není zpoplatněna v rámci paušální ceny, zahrnuje služby spojené s:

- a) odstraňováním MZZKZ, které byly způsobeny nesprávným užíváním Software,
- b) odstraňováním MZZKZ, které byly způsobeny realizací neodsouhlasených Změn,
- c) realizací volitelných služeb technické podpory podle článku 4 Smlouvy, pokud rozsah těchto služeb prokazatelně překročil rozsah paušálně placených služeb definovaných v PSPS,
- d) výkonem součinnosti při odstraňování MZZKZ produktů třetích stran dle odstavce 6.5 článku 6 Smlouvy.

6 Povinnosti a práva Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je po dobu poskytování technické podpory povinen zajistit řešení odstranění MZZKZ. Pokud bude v rámci Doby ukončení servisního výkonu zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Poskytovatele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za MZZKZ, které mohou vzniknout neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v Příloze č.3 této Smlouvy, Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software ze strany Objednatele nebo třetí strany, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou za svých povinností dle této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel není odpovědný za MZZKZ Software, pokud je Software používán jinak než v souladu s licenčními právy.

- 6.5 Poskytovatel není odpovědný za MZZKZ produktů třetích stran, které jsou součástí Software. Výkonem technické podpory je však zavázán k výkonu součinnosti vedoucí k úplnému zprovoznění Software. Práce vykonaná v rámci takovéto podpory je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele.
- 6.6 Poskytovatel je povinen vést evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládat je na vyžádání Objednateli.
- 6.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb Objednateli, jestliže Objednatel v rozporu s některým ustanovením Smlouvy neplní závazky plynoucí z této Smlouvy déle než 20 dní od písemného upozornění Poskytovatele na takový stav, a to do doby odstranění rozporu nebo splnění požadovaných závazků. Takto vzniklé zdržení se považuje za zdržení vzniklé vinou Objednatele.
- 6.8 Poskytovatel není odpovědný za MZZKZ, jestliže jejich příčina spočívá v provedení Změn Objednatelem nebo třetí stranou, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou ze svých povinností dle této Smlouvy, bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li realizace takovéto Změny MZZKZ, je veškerý potřebný výkon služeb Poskytovatele spojených s odstraněním takových MZZKZ předmětem placených služeb nad rámec paušálních poplatků.
- 6.9 Poskytovatel není odpovědný za obsah dat Objednatele včetně dat zálohovaných. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo poškození těchto dat, pokud ke ztrátě nebo poškození nedojde prokazatelně vinou Poskytovatele.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn s respektováním nezbytných bezpečnostních opatření Objednatele vyslat svého zástupce na Místo plnění za účelem kontroly plnění provozních podmínek stanovených Dokumentací Software.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Objednateli úhradu veškerých nákladů vzniklých neposkytnutím požadované součinnosti Objednatele (viz odstavec 7.6 článku 7 Smlouvy a článek 8 Smlouvy).
- 6.12 Poskytovatel upozorní Objednatele, pokud by při jeho zásahu hrozila ztráta dat nebo konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a dohodne se s Objednatelem na způsobu a rozsahu zálohy.
- 6.13 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v minimální výši 10 000 000,- Kč.

7 Povinnosti a práva Objednatele

- 7.1 Objednatel zabezpečí pro Software odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Software.
- 7.2 Požadavek Objednatele na jakýkoliv výkon technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení, a to Nahlašovatelem. Jiný pracovník Objednatele není oprávněn užívat jakýchkoliv služeb technické podpory.
- 7.3 Nahlašovatel kontaktuje telefonicky nebo v případě nedostupnosti formou SMS, Dispečera TP v případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na výkon technické podpory, aby tak ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na výkon služby technické podpory. Pokud takovýto výpadek způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, je Poskytovatel zproštěn odpovědnosti za dodržení plnění časových lhůt uvedených v PSPS.

- 7.4 V případě, že si Objednatel zamýšlí provést jakékoliv Změny Software vlastními silami (eventuálně třetí stranou), má povinnost k zamýšlené Změně získat souhlas Poskytovatele. Takovou Změnu zaznamená Nahlašovatel formou Hlášení.
- 7.5 Za zabezpečení a zálohování svých dat je odpovědný Objednatel.
- 7.6 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost podle článku 8 Smlouvy.
- 7.7 Smluvní strany uvádějí, že pro vyloučení pochybností se v případě, kdy výpadek uvedený v odstavci 7.3 tohoto článku způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, lhůty pro odstraňování MZZKZ uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy počítají od okamžiku, kdy byl prokazatelně uskutečněn předmětný telefonát s Dispečerem TP, nebo kdy byla prokazatelně Nahlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.

8 Požadovaná součinnost Objednatele

- 8.1 Objednatel zabezpečí zpřístupnění Software tak, aby bylo možné kdykoliv podle potřeby Poskytovatele vykonávat služby technické podpory podle smluvních podmínek. Pokud tato součinnost nebude poskytnuta nebo bude-li poskytnuta s časovou prodlevou, zaniká Poskytovateli povinnost vykonat službu technické podpory dle smluvních podmínek definovaných v PSPS.
- 8.2 Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu služby u Objednatele následující:
- a) stůl a židli pro vykonavatele technické podpory,
 - b) přístup k Hardware a Software,
 - c) přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně,
 - d) přístup k síti Internet protokolem http, https a ftp,
 - e) přístup nebo spojení se správci: počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele,
 - f) možnost předem dohodnuté bezplatné konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá. Nemá-li Objednatel takové specialisty, je povinen bezplatně zajistit Poskytovateli specialisty třetích stran.
- 8.3 Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu k Software z pracoviště Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci Software. Chráněný vzdálený přístup bude Poskytovateli k dispozici kdykoliv v Běžné pracovní době a bude vykazovat po celou dobu využívání Poskytovatelem následující parametry: minimální šířka pásma bude garantovaných 256kb/s a doba odezvy (tzv. ping) bude menší než 400ms.
- 8.4 Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku¹ Software v Běžné pracovní době tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v Běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci.

9 Záruka

- 9.1 Záruční doba na služby vykonané v rámci technické podpory je 6 měsíců.

¹ Odstávkou rozumíme nedostupnost Software pro Objednatele.

10 Platební podmínky

- 10.1 Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb., o cenách, v platném znění.
- 10.2 Kalkulace cen bez daně z přidané hodnoty (DPH) je uvedena v jednotlivých PSPS. K těmto cenám bude při platbě vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši podle aktuálně platných daňových předpisů.
- 10.3 Veškeré platby za technickou podporu budou hrazeny ze strany Objednatele na základě daňového dokladu (dále též „faktury“) vystaveného Poskytovatelem každé 3 měsíce, a to na 3 měsíce dopředu. První měsíc je pro účely této Smlouvy měsíc, v němž nabyla účinnosti tato Smlouva.
- 10.4 Splatnost faktury je 30 dní ode dne doručení Objednateli.
- 10.5 V případě, že Objednatel nezaplatí fakturu včas, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.6 V případě prodlení Poskytovatele, z důvodů nespočívajících na straně Objednatele ani ve vyšší moci specifikované v odstavci 10.7. článku 10 Smlouvy, se splněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Úhradou smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.
- 10.7 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany (vyšší moc) a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

11 Odpovědnost smluvních stran za škodu

- 11.1 Pro odpovědnost za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení § 373. a násl. Obchodního zákoníku.
- 11.2 Vznikne-li Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele povinnost platit pokuty či se podrobit jiným sankcím, je Poskytovatel povinen uložené pokuty nebo škodu vzniklou v důsledku jiných sankcí uhradit objednateli maximálně do výše 5.000.000,- Kč.
- 11.3 Bude-li pracovníky Poskytovatele způsobena škoda na majetku či zdraví osob Objednatele nebo třetí strany, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele s tím, že Poskytovatel odpovídá za prokázanou škodu maximálně do výše 5.000.000,- Kč.

12 Platnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 12.2 Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek, písemným odstoupením od Smlouvy nebo písemnou výpovědí.

- 12.3 Objednatel má právo po předchozím písemném upozornění Poskytovatele, ve kterém mu stanoví přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění jeho povinnosti, odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností Poskytovatelem. Za podstatné porušení povinností se považuje zejména:
- a) opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění Objednatele, ve kterém Objednatel stanoví Poskytovateli 30 denní lhůtu k nápravě od doručení písemného upozornění ze strany Objednatele;
 - b) jestliže Poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění Objednatele řádně, resp. provádí nebo dodá sjednané plnění nekvalitně či vadně;
 - c) nesjednání náležitých pojištění specifikovaných v této Smlouvě;
 - d) porušování Poskytovatelem přes písemnou výstrahu Objednatele podstatným způsobem jiných svých závazků dle smlouvy;
 - e) porušování povinností Poskytovatele na základě jiných skutečností či v jiných případech uvedených v této Smlouvě či stanovených zákonem na ochranu Objednatele, a to způsobem, formou a s následky sjednanými či stanovenými touto Smlouvou nebo zákonem.
 - f) neposkytnutí příslušné licence k předmětu plnění Smlouvy Objednateli v rozsahu sjednaném ve smlouvě o dílo, na které je tato Smlouva závislá.
- 12.4 Objednateli vzniká tímto odstoupením nárok na náhradu vícenákladů jím vynaložených na řádné splnění předmětu této Smlouvy a na náhradu škody vzniklé porušením právní povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy nebo zákona.
- 12.5 Pokud Poskytovatel nenapraví neplnění předmětu Smlouvy v určené lhůtě, může Objednatel bez omezení jakéhokoliv svého práva:
- a) napravit příslušné neplnění s použitím vlastních zdrojů či za pomoci třetí osoby nebo osob a odečíst náklady na tuto nápravu z libovolné platby Poskytovateli splatné v daném okamžiku nebo v budoucnosti, nebo
 - b) odstoupit od této Smlouvy a ukončit Poskytovateli právo pokračovat v plnění předmětu této Smlouvy,
 - c) v případě podle bodu (a) tohoto odstavce nemá Poskytovatel nárok na úhradu dodatečných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s nápravou neplnění.
- 12.6 V případě, že bylo nad Poskytovatelem prohlášeno konkurzní řízení nebo jiný druh řízení na základě zahájeného insolvenčního řízení dle zákona o konkursu a vyrovnání, nebo pokud Poskytovatel vstoupí ve vyrovnání ve prospěch svých věřitelů kvůli své platební neschopnosti, může Objednatel bez omezení jakéhokoliv jiného svého práva odstoupit kdykoliv od této smlouvy písemným sdělením Poskytovateli, popřípadě insolvenčnímu správci.
- 12.7 Pokud Objednatel odstoupí od smlouvy a ukončí Poskytovateli právo pokračovat v plnění předmětu smlouvy,
- 12.8 je oprávněn dokončit sjednané plnění libovolným způsobem, který považuje za účelný, avšak bez zbytečného prodlení nebo nákladů;
- 12.9 pozastaví Objednatel jakékoliv platby Poskytovateli, dokud nebude předmět plnění vykazovat vlastnosti předpokládané nebo stanovené smlouvou;
- 12.10 Poskytovatelovy závazky, pokud jde o jakost, odstraňování vad, Poskytovatelovy záruky za jakost předmětu plnění jím dodaných až do doby odstoupení od smlouvy Objednatelem platí i po takovém odstoupení.
- 12.11 Odstoupení od smlouvy je účinné ode dne následujícího po dni doručení písemného sdělení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 12.12 Objednatel je dále oprávněn písemně vypovědět smlouvu v případě nedostatečného finančního krytí Objednatele na plnění veřejné zakázky v závislosti na čerpání finančních

prostředků dle zdravotně pojistného plánu. Písemná výpověď nabývá účinnosti dnem jejího doručení Poskytovateli. Pro písemnou výpověď platí obdobně ujednání o účincích odstoupení od smlouvy.

- 12.13 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Objednatel bude v prodlení se splatnou cenou dodávky služby a Objednatel nezaplatí Poskytovateli splatnou cenu dodávky služby ani v náhradním termínu splatnosti po předchozím písemném upozornění Poskytovatele, ve kterém mu Poskytovatel stanoví dodatečnou lhůtu k plnění minimálně však v délce 60 dnů od doručení tohoto písemného upozornění Poskytovateli.
- 12.14 Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody ani na zaplacení smluvní pokuty, ani žádná další práva a povinnosti smluvních stran vzniklé do okamžiku účinnosti odstoupení od Smlouvy.
- 12.15 Pokud tato Smlouva zanikne odstoupením Poskytovatele, má Poskytovatel právo na poměrnou náhradu nákladů za část prací, které již byly provedeny a nebyly akceptovány. Rozpracované práce v takovém případě Poskytovatel odevzdá Objednateli.
- 12.16 Pokud tato Smlouva zanikne odstoupením Objednatele, nemá Poskytovatel právo na poměrnou úhradu za část prací, které již byly provedeny a nebyly akceptovány.

13 Řešení sporných otázek

- 13.1 Jestliže bude mít Objednatel jakékoliv výhrady, ať již ve vztahu k poskytovaným službám nebo k pracovníkům Poskytovatele, sdělí je důvěrným způsobem Poskytovateli.
- 13.2 Jestliže spor nebude moci být vyřešen způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím pracovníkovi, kteří budou oprávněni vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Jednání se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran.
- 13.3 Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu smlouvy. Pozastavení plnění je možné jenom v případě, že Objednatel nedodrží své povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy v takové míře, že Poskytovatel není schopen pokračovat v plnění, přestože o konkrétní potřebě jeho součinnosti Objednatele včas uvědomil.
- 13.4 Nedojde-li k dohodě do 60 dnů od zahájení řešení sporů, smluvní strany budou případné spory mezi sebou řešit v souladu s Obchodním zákoníkem.

14 Obecná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může při poskytnutí servisních služeb pověřit provedením díla třetí stranu. Toto pověření musí být předem Poskytovatelem oznámeno a Objednatelem odsouhlaseno. Objednatel výslovně svoluje k pověření provedením díla třetí stranou:
AiP Safe s.r.o., se sídlem Beroun 2, Talichova 807, PSČ 266 01, IČ 26128012, DIČ CZ26128012, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72599, datum zápisu 11.11.1999.
- 14.2 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Poskytovatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Poskytovatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.

- 14.3 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Objednatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. Závazek mlčenlivosti je Poskytovatel povinen přenést na třetí stranu, kterou pověří provedením díla. Poskytovatel se zavazuje seznámit třetí stranu s podmínkami outsourcingové činnosti pro Objednatele. Poruší-li Poskytovatel nebo třetí strana, kterou pověřil provedením díla, povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Objednatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.4 Závazek mlčenlivosti pro obě Smluvní strany nezaniká po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 14.5 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
- 14.6 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Kontaktní adresy
 - Příloha č. 2 - PSPS - Podrobná specifikace poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 - Popis instalace produkčního prostředí Software
 - Příloha č. 4 - Specifikace dodávaného programového vybavení Software

15 Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tato Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk.
- 15.2 Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v Obchodním zákoníku.
- 15.3 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této dílčí Smlouvy připojují své podpisy.

V Praze dne: 13.12.2013

V Praze dne:

Ing. Ladislav Friedrich, CSc.
generální ředitel

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank,
pojišťoven a stavebnictví

Pavel Hartmann
Ředitel CBS
Canon CZ s.r.o.

