

Smlouva o servisní podpoře Technická podpora služby pro IT systémy OZP

Číslo smlouvy Zhotovitele: RCN-2016-Z008

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zástupce: Ing. Radovan Kouřil, generální ředitel
IČO: 47114321
DIČ: CZ47114321

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

Dále jen „Objednatel“

a

AutoCont CZ a.s.	
se sídlem:	Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
zástupce:	Vlastimil Palata, místopředseda představenstva
IČO:	47676795
DIČ:	CZ47676795
Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814	
je plátcem DPH	

Dále jen „Zhotovitel“

uzavírají v návaznosti na zadávací řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tuto

Smlouvu o servisní podpoře Technická podpora služby pro IT systémy OZP (dále jen „Smlouva“):

I. Definice pojmů

- Pro účely této Smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.
- Pojmy:

Pojem	Dohodnutý význam
IT infrastruktura	Pojmenování předmětných celků informačních technologií tvořících funkční celek informačních technologií OZP.
Software	Sada všech počítačových programů používaných v počítači, které provádějí nějakou činnost. Dělí se na systémový software, který zajišťuje chod samotného počítače a jeho styk s okolím a na aplikační software, se kterým buď pracuje uživatel počítače, nebo zajišťuje řízení nějakého dalšího funkčního celku či technologie.
Hardware	Veškeré fyzicky existující technické vybavení IT.
SLA	Dohodnutá úroveň služby s garantovanými parametry poskytování služby, jako je například dostupnost, doba odezvy a maximální doba odstranění závady. Parametry poskytování služby jsou uvedeny v tabulce u popisu jednotlivých úrovní služby.
Servisní podpora	Souhrn služeb poskytovaných Zhotovitelem dle této Smlouvy.
Paušální platba	Platba za pevně a neměnně definované úkony (služby), které se periodicky opakují a mají charakter outsourcingu.

Pojem	Dohodnutý význam
Prvky v kategorii K1	Hardwarové a Softwarové definované komponenty IT infrastruktury OZP, na které se vztahuje podpora dle specifikace a rozsahu požadovaných služeb (Příloha č. 1 k této Smlouvě). Jedná se zejména o prvky s kritickou důležitostí (při nefunkčnosti nelze využívat klíčovou oblast IT nebo její významnou část).
Prvky v kategorii K2	Hardwarové a Softwarové definované komponenty IT infrastruktury OZP, na které se vztahuje podpora dle specifikace a rozsahu požadovaných služeb (Příloha č. 1 k této Smlouvě). Jedná se zejména o prvky s velmi vysokou důležitostí (při nefunkčnosti lze využívat klíčovou oblast IT nebo její významnou část pomocí náhradního a dočasného řešení).
Prvky v kategorii K3	Hardwarové a Softwarové definované komponenty IT infrastruktury OZP, na které se vztahuje podpora dle specifikace a rozsahu požadovaných služeb (Příloha č. 1 k této Smlouvě). Jedná se zejména o prvky se střední důležitostí (při nefunkčnosti lze akceptovat výpadek po omezenou dobu v řádech jednotek hodin).
Hlášení	Zápis Objednatele do HelpDesku. Pokud není HelpDesk prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení alternativní kontakt ze Seznamu kontaktních a internetových adres Zhotovitele a Objednatele uvedeného v Příloze č. 5 k této Smlouvě. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do HelpDesku.
Náhradní řešení	Odstranění závady alternativním způsobem, který dočasně zjistí alespoň omezenou funkčnost provozovaných IT.
Trvalé řešení	Uvedení prvku/služby do původního stavu, případně jeho náhrada řešením o stejné nebo vyšší kvalitě a parametrech ve vztahu k využívaným službám.
Provozní deník	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do IT provedených jak Zhotovitelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele a Objednatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres Zhotovitele a Objednatele v Příloze č. 5 k této Smlouvě.

II. Předmět Smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je nastavení závazných pravidel pro plnění dílčích zakázek na zajištění Servisní podpory služby pro IT systémy Objednatele, v rozsahu uvedeném v přílohách této Smlouvy, které tvoří její nedílnou součást (dále jen „služby“) za cenu a podmínek v této Smlouvě a jejích přílohách stanovených.
- Servisní podpora IT zahrnuje služby:
 - SLA – garance doby pokrytí a časových parametrů pro zahájení řešení / odstranění závad v rozsahu daném Přílohou č. 1 - „Specifikace a rozsah požadovaných služeb“ této Smlouvy,
 - Podpory a rozvoje Hardwaru v rozsahu daném Přílohou č. 1 - „Specifikace a rozsah požadovaných služeb“ této Smlouvy,
 - Podpory a rozvoje Softwaru v rozsahu daném Přílohou č. 1 - „Specifikace a rozsah požadovaných služeb“ této Smlouvy.
- Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, zadávací dokumentaci, dílčích smlouvách a ve své nabídce na své náklady a nebezpečí pro Objednatele uvedené služby poskytovat a Objednatel se zavazuje bezvadné služby převzít a zaplatit za ně Zhotoviteli sjednanou cenu.
- Zhotovitel provede plnění tak, aby nejméně po celou dobu trvání této Smlouvy zajišťovalo chod vymezených částí IT infrastruktury dle Přílohy č. 1 důležitých pro běh aplikací, které umožňují efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky a všemi jeho smluvními závazky.
- Ochrana informací je řešena samostatnou Dohodou o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích, která bude uzavírána nejpozději současně s touto smlouvou.

6. Reklamace plnění dle této Smlouvy se řídí reklamačním řádem dle Přílohy č. 3. V případě rozporu reklamačního řádu s touto smlouvou, zejména s pravidly uplatnění práv z vady a záruk za jakost dle této Smlouvy, se použijí pravidla uvedená ve Smlouvě.

III. Cena

1. Cena za plnění této Smlouvy, včetně podrobné cenové kalkulace, jednotkových cen a parametrů, je uvedena v Příloze č. 5, přičemž:
 - a) cena za služby Servisní podpory bude placena Paušální platbou za kalendářní měsíc, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
 - b) Cena za služby na vyžádání bude hrazena podle skutečných nákladů Zhotovitele v hodinové sazbě uvedené v Příloze č. 5. Cena za služby na vyžádání bude zahrnovat vždy i cenu za tvorbu a údržbu dokumentace (Software, Hardware i uživatelské dokumentace), neurčí-li Objednatel jinak. Platba za plnění poskytované v rámci služeb na vyžádání proběhne po převzetí daného plnění dle podmínek převzetí uvedených v této Smlouvě. Do akceptace není přípustná fakturace dílčích plnění. Objednatel nebude poskytovat zálohy. Tím nejsou založeny žádné výhrady Zhotovitele, zejména nevzniká výhrada dle § 2132 občanského zákoníku.
2. Cena zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro plnění Smlouvy a je nejvýše přípustná po celou dobu trvání této Smlouvy s výjimkou změny sazby DPH v České republice.
3. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů České republiky.
4. Výše uvedené ceny jsou v souladu s nabídkou předloženou v rámci zadávacího řízení a jsou cenami nejvýše přípustnými.

IV. Platební podmínky

1. Objednatel zaplatí sjednanou cenu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem, splňujícího veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu.
2. Objednatel zaplatí Paušální platbu za Servisní podporu za dané období na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním měsíci.
3. Objednatel uhradí služby na vyžádání dle objednávky anebo dílčí smlouvy v souladu s jednotkovou cenou uvedenou v Příloze č. 5 této Smlouvy a nejvýše v rozsahu předpokládaného počtu hodin, který Zhotovitel Objednateli v konkrétním případě sdělí před objednáním nebo v rámci jednání o obsahu dílčí smlouvy. Platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni předání díla do rutinního provozu. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“. „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“ je vystaven a podepsán dle harmonogramu plnění objednávky nebo dílčí smlouvy. Vzory protokolů spravují oprávněné osoby Objednatele.
4. Faktury vystavené na základě této Smlouvy musí být vyhotoveny ve dvou vyhotoveních (originál a kopie) a musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - a) jméno Objednatele a Zhotovitele, jejich sídlo, IČO, DIČ,
 - b) číslo Smlouvy a příslušný článek Smlouvy,
 - c) evidenční číslo faktury,
 - d) datum vystavení a datum splatnosti faktury,
 - e) datum zdanitelného plnění,
 - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
 - g) fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
 - h) označení plnění,
 - i) razítko a podpis Zhotovitele.
5. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě třicet 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.
6. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet dnů od data doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena lhůta splatnosti kratší, použije se lhůta splatnosti uvedená v této Smlouvě. Platební povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.

7. Možnost požadovat zaplacení ceny za služby na vyžádání dle objednávky anebo dílčí smlouvy platí toliko, pokud ve lhůtě splatnosti neuplatní Objednatel práva z vad nebo záruky za jakost. Pokud tato práva uplatní, odsouvá se právo Zhotovitele požadovat zaplacení ceny na dobu, kdy bude bezvadné plnění poskytnuto Objednateli po celou lhůtu splatnosti bez přerušení, aniž by Objednatel uplatnil práva z vad nebo záruky za jakost. Možnost uplatnění práv z vad nebo záruky za jakost v pozdější době tímto ustanovením není dotčena.
8. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých Objednatel ručí za DPH nezaplacenou Zhotovitelem podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Zhotovitele ve výši vyúčtované DPH na bankovní účet místně příslušného správce daně Zhotovitele.
9. Zhotovitel může postoupit pohledávku za Objednatelem jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této Smlouvy nebo ze zákona, ani namítat že plněním předmětu této Smlouvy došlo ke splnění jakéhokoli závazku, který pro Zhotovitele vyplývá z této Smlouvy či ze zákona.

V. Místo a doba plnění

1. Místem plnění jsou lokality, ve kterých je umístěna vymezená část IT infrastruktury, ke které se váže podpora Zhotovitele. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele.
2. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne uzavření této smlouvy.

VI. Oprávněné osoby

1. Osoby oprávněné k technickým jednáním za stranu Objednatele:
Ing. Jan Devetter, vedoucí oddělení provozu IT,
Ing. Peter Chalupianský, vedoucí týmu správy systémů a sítí,
Lada Fabiánková, správce systémů a sítí,
Vladislav Kessler, správce systémů a sítí,
Ing. Jan Tuček vedoucí týmu správy aplikací,
příčemž objednat služby je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:
Ing. Jan Devetter, vedoucí oddělení provozu IT, nebo
Ing. Peter Chalupianský, vedoucí týmu správy systémů a sítí.
2. Osoby oprávněné za stranu Zhotovitele:
Ladislav Kocour, ředitel regionálního obchodního centra
Bc. Nikos Romanopoulos, obchodní konzultant
Ing. Jaroslav Seko, koordinace a projektová podpora
3. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Zhotovitele a osoby jimi výslovně písemně pověřené.
4. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.

VII. Obecné podmínky služeb

1. Objednatel bude služby na vyžádání podle této Smlouvy objednávat v souladu s § 92 odst. 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
2. Zhotovitel bude při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly nikterak narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost IT Systémů dle Přílohy č. 1) v čase od 8.00 do 17. 00 hod. tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v době od 8.00 do 17. 00 hod. v jednom kalendářním měsíci.
3. Pracovníci Zhotovitele nesmí bez předchozího výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo osob oprávněných za stranu Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám. Samostatná Dohoda o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích tím není dotčena.

4. Zhotovitel zašle Objednateli nejpozději do 5-ti pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce, ve kterém jsou služby poskytovány, report o čerpání a kvalitě poskytovaných služeb za příslušné období. Součástí reportu bude zejména:
 - a) přehled plnění parametrů SLA
 - b) přehled servisních úkonů a služeb čerpaných v rámci měsíční Paušální platby
 - c) přehled služeb na vyžádání.
5. Pro průběžné řízení a hodnocení stavu a kvality poskytovaných služeb je určen kontrolní den, kterého se v intervalu 1x měsíčně účastní oprávněné osoby Objednatele a Zhotovitele, případně se souhlasem Objednatele i další osoby mající vztah k předmětu plnění této Smlouvy.
6. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci významných provozních zásahů do IT infrastruktury formou Provozního deníku provozovaného na portále Objednatele. Objednatel do něj poskytne oprávněným osobám Zhotovitele příslušnou úroveň přístupu.

VIII.Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění jeho závazků. Lhůta, v níž bude Zhotovitel informace vyžadovat, nesmí být kratší než 14 dní.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání minimální potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zajistit po dobu trvání Smlouvy pracovníkům Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Zhotoviteli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích IT a archivačních systémů Objednatele a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu.
4. Objednatel se zavazuje zajistit po dobu trvání Smlouvy pracovníkům Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání vzdálený přístup k vymezené oblasti IT dané Přílohou č. 1 a k dalším technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách, za obdobných podmínek jako svým zaměstnancům.
6. Za zabezpečení a zálohování dat je v souladu s písemnými doporučeními Zhotovitele odpovědný Objednatel.
7. Objednatel je oprávněn v případě potřeby požádat o operativní pohotovost i nad rámec definovaný standardní dobou pokrytí a SLA parametry. Tento požadavek musí být písemně zaslán oprávněné osobě Zhotovitele v předstihu minimálně 14 dní před požadovaným termínem pohotovosti a bezodkladně písemně potvrzen oprávněnými osobami Zhotovitele.

IX.Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s právními předpisy a uplatnitelnými technickými normami.
3. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí opatření zabraňujících zejména vzniku škody či újmy nebo pracovním úrazům zejména v prostorách a na zařízení Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatel a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
5. Zhotovitel se zavazuje použít k odstranění závady prvku v kategorii K1-K2-K3 všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy související část IT infrastruktury není v provozu, bylo zkráceno na minimum. Pokud bude realizováno Náhradní řešení, je povinností Zhotovitele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
6. Zhotovitel je povinen písemně s dostatečným předstihem nejméně 5 pracovních dnů předem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučí Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě nahradí zejména újmu takto způsobenou Objednateli i dalším osobám.

7. Zhotovitel vede evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládá ji pravidelně Objednateli formou Reportu dle článku VII. odst. 4 této Smlouvy.
8. Zhotovitel se zavazuje předložit objednateli před podpisem smlouvy pojištnou smlouvu, znějící na pojištění profesní odpovědnosti zhotovitele v plném rozsahu jeho činností ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy, a to ve výši minimálně 10.000.000,- Kč.

X. Záruka za jakost

1. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost. Zhotovitel zejména odpovídá za to, že si IT infrastruktura a její části dle Přílohy č. 1 uchovají vlastnosti a budou z pohledu Objednatele efektivně zajišťovat funkce v souladu s požadavky této Smlouvy.
2. Vadou plnění se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů poskytnutých služeb stanovených zadávací dokumentací, nabídkou a touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy či technickými normami. Zhotovitel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které mají poskytnuté služby v době jejich předání Objednateli nebo které se vyskytnou v záruční době. V pochybnostech, zda se jedná o vadu nebo vlastnost plnění platí, že se jedná o vadu.
3. Záruku za jakost poskytuje Zhotovitel na dobu, po kterou Zhotovitel zároveň poskytuje Objednateli Servisní podporu podle této Smlouvy, ale nejméně na šest let od podpisu této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě vady plnění uplatněné v záruční době má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli její úplné bezplatné odstranění bez zhoršení vlastností IT infrastruktury nebo její částí. Případná dohoda stran o krátkodobém řešení, které umožní alespoň nezbytnou funkčnost této infrastruktury nebo její částí, nemá na tento závazek vliv.
5. Nárok na odstranění vady musí být uplatněn písemně a Objednatel jej může uplatnit kdykoli v záruční době, tedy strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad. Zhotovitel se zavazuje odstranit případné vady do třiceti dnů od jejich uplatnění. O vadě, době a způsobu jejího odstranění sepiší smluvní strany zápis, který podepíší oprávněné osoby stran.
6. Zhotovitel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. V případě, že se Zhotovitel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost či zákonných práv z vad, je povinen před provedením jakýchkoli činností písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje a s uvedením nepřekročitelné ceny za odstranění této vady. Pokud Zhotovitel Objednatele včas neinformuje, přebírá odpovědnost za vadu v režimu záruky za jakost. Objednatel zhodnotí důvody uváděné Zhotovitelem, a buď uloží Zhotoviteli práce provést, nebo zahájí kroky k výběru dodavatele, který změny provede. Uložení povinnosti práce provést není akceptací návrhu na odstranění vady za stanovenou cenu. Stanovení ceny má toliko předem určit hodnotu, o kterou bude posléze vedeno jednání. V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli odstranění vad, Zhotovitel to nemůže odmítnout a musí postupovat podle první věty tohoto odstavce. V takovém případě strany bezodkladně vyvolají jednání statutárních zástupců s cílem urovnat vzniklou neshodu.
7. Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu, kterou trvalo její odstranění.

XI. Povinnost k náhradě újmy

1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. V případech povinnosti nahradit újmu způsobenou porušením této Smlouvy se nevyžaduje zavinění Zhotovitele. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Zhotovitel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit. Objednatel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Zhotovitele. Zhotovitel není povinen nahradit škodu způsobenou prodlením Objednatele, stanoví-li tak zákon.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.

4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrada škody) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a její maximální výše není omezena. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody či úroky z prodlení v plné výši.
5. Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění Smlouvy použil. Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.

XII. Smluvní pokuty

1. Strany mohou uplatnit níže uvedené smluvní pokuty písemnou žádostí doručenou druhé smluvní straně. Pokud není u konkrétní pokuty výslovně uvedeno jinak, vyžaduje uplatnění smluvní pokuty předchozí písemné upozornění na porušení Smlouvy, ve kterém bude stanovena lhůta pro jeho odstranění, která nesmí být kratší než pět pracovních dní.
2. Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Zhotoviteli v případě porušení kterékoli své povinnosti podle této Smlouvy a nesjednání nápravy dle článku XII. odst. 1. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, není-li v této Smlouvě pro případ konkrétního porušení smlouvy stanoveno jinak.
3. V případě, že Zhotovitel nedodrží lhůtu pro zahájení řešení dle definovaných SLA parametrů, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, v maximální výši měsíční Paušální platby dle článku III. odst. 1., písm. a) této Smlouvy.

XIII. Pravidla komunikace smluvních stran

1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany, bude probíhat v českém jazyce a veškerá dokumentace bude rovněž v českém jazyce.
2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených výše a statutárních zástupců smluvních stran.
3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání v papírové podobě poštou nebo do datové schránky. Při komunikaci prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) se fikce doručení neuplatní.
5. Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.
7. Zadávání požadavků bude probíhat prostřednictvím definovaného servisního rozhraní (HelpDesku) Zhotovitele, které musí umožňovat sledování a kontrolu stavu požadavků a poskytovat možnost reportingu o průběhu řešených incidentů včetně plnění parametrů SLA.
8. Zhotovitel musí disponovat servisní sítí s dostatečným geografickým pokrytím umožňujícím v případě potřeby provádět servisní zásahy onsite v definované reakční době.

XIV. Řešení sporů

1. Všechny případné spory mezi stranami, které vzniknou z této Smlouvy a v souladu s ní a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou řešeny před soudy České republiky a podle práva platného na jejím území.
2. Prohlašující řešení sporných otázek není pro Zhotovitele důvodem k pozastavení plnění Smlouvy.

XV. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu je možné ukončit níže uvedenými způsoby a z níže uvedených důvodů, nebo způsoby a z důvodů stanovených zákonem, není-li jejich použití výslovně vyloučeno.
2. Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Zhotovitel není oprávněn Smlouvu vypovědět.

3. Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit, jestliže druhá smluvní strana nedodržuje ustanovení této Smlouvy nebo právního předpisu souvisejícího s jejím plněním či tímto smluvním vztahem, a ani po třiceti dnech od doručení písemné výzvy své jednání neuvede do souladu s nimi. Objednatel může dále od Smlouvy odstoupit, pokud Zhotovitel nesplní opakovaně lhůty pro zahájení řešení od nahlášení požadavku (opakovaně znamená pro účely tohoto důvodu pro odstoupení překročení sjednaných termínů pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň dvakrát o více než 25 %). Odstoupení je v takovém případě účinné prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení Zhotoviteli.
4. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit také podle pravidel zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména prodlení strany s plněním delším než 2 měsíce. Odstoupení je v takovém případě účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. V případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), může Objednatel bez omezení jakéhokoli jiného svého práva odstoupit kdykoliv od Smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli, popřípadě insolvenčnímu správci.
6. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, povinnost mlčenlivosti, jakož i další plnění, jejichž účelu a smyslu by to odporovalo, skončením této Smlouvy nezanikají, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

XVI. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam poskytnutých služeb pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nutnosti zajistit fungování Objednatele v souladu s právními předpisy a jeho smluvními závazky.
2. S ohledem na povinnost zajištění rovných podmínek v rámci veřejné zakázky se Zhotovitel výslovně a při plném vědomí vzdává práva dovolat se jakýchkoli zvyklostí z předchozí spolupráce s Objednatelem.
3. Strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele, a že uskuteční právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci plnění upravených touto Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková jednání, která přispějí či mají přispět k efektivnímu dosažení účelu této Smlouvy.
4. Zhotovitel poskytne v rámci Servisní podpory Objednateli plnou podporu při případném skončení této Smlouvy a změně dodavatele technické podpory.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk.
6. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Tyto změny musejí být vždy v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
7. 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 ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
8. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly, rozumí mu a neobsahuje pro ně překvapivá ustanovení, a tudíž Smlouvu uzavírají o své svobodné vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou anebo zmařit její účel tak, jak jej v této Smlouvě vážně deklarují.

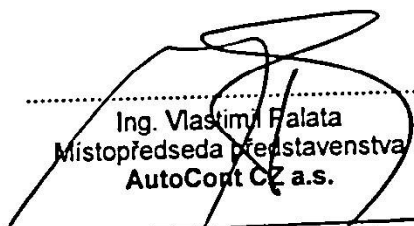
Seznam příloh:

- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Specifikace a rozsah požadovaných služeb |
| Příloha č. 2 | Specifikace oblastí pro zajištění Servisní podpory |
| Příloha č. 3 | Reklamační řád |
| Příloha č. 4 | Seznam kontaktních a internetových adres Technické podpory |
| Příloha č. 5 | Cenová specifikace |

v. Praze dne: 31.5.2016

V Praze dne: 1.6.2016


Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel
Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví


Ing. Vlastimil Palata
Místopředseda představenstva
AutoCont CZ a.s.

AUTOCONT
AutoCont CZ a.s., Praha
Líbalova 1/2348, 149 00 Praha 4
Tel.: 910 972 111, fax: 910 970 102
DIČ: CZ47676795

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah požadovaných služeb

Název služby	Hodnota služby	Rozsah služeb
Prvky v kategorii K1	Požadované parametry služby: - Zahájení řešení do 4 hodiny od nahlášení požadavku / zjištění závady - Zajištění monitoringu a podpory v pracovních dnech 8-17 hod	Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční Paušální platby - Proaktivní monitoring stavu prvků, analýza a řešení zjištěných problémů - Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů - Řešení standardních i nestandardních administrátorských požadavků, konfigurační a optimalizační úkony, - Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů - Zajištění záručního a pozáručního Hardwaru servisu (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu nejsou součástí měsíční paušální částky za službu) - Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení - Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn - Implementace nových systémů a aplikací - Upgrade, migrace, virtualizace systémů a aplikací
Prvky v kategorii K2	Požadované parametry služby: - Zahájení řešení do 24hodin od nahlášení požadavku / zjištění závady - Zajištění podpory v pracovních dnech od 8-17 hod	Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční Paušální platby - Proaktivní monitoring stavu prvků, analýza a řešení zjištěných problémů - Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů - Řešení standardních i nestandardních administrátorských požadavků, konfigurační a optimalizační úkony, - Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů - Zajištění záručního a pozáručního Hardwaru servisu (náklady na dodávky ND a servis realizovaný Třetí stranou v případě pozáručního servisu nejsou součástí měsíční paušální částky za službu) - Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení - Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn - Implementace nových systémů a aplikací

		Upgrade, migrace, virtualizace systémů a aplikací
Prvky v kategorii K3	Požadované parametry služby: • Zahájení řešení nejpozději do 48 hodin od nahlášení požadavku • Zajištění podpory v Pracovních dnech 8-17 hod	Požadovaný rozsah služeb v rámci měsíční Paušální platby • Zajištění odborných kapacit a zahájení řešení požadavků v definovaných termínech • Servisní údržba prostředí, kontrola stavu, aktualizace produktů Microsoft. • Konzultace v sídle Zadavatele a telefonické konzultace k provozovanému řešení • Řešení požadavků Zadavatele • Projektové vedení • Návrhy, implementace a rozvoj řešení
Pro kategorii K1, K2, K3	dle harmonogramu	• Pravidelné konzultační návštěvy v rozsahu 1x 8h / měsíc v rámci měsíční Paušální platby

Příloha č. 3 - Reklamační řád

Reklamační řád a Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

- 1. Právní subjektivita AutoCont CZ a.s.**
 - 1.1. AutoCont CZ a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
 - 1.2. AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 814.
 - 1.3. Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, Česká republika.
 - 1.4. Identifikační číslo (IČ) AutoCont CZ, a.s. je: 47676795
 - 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AutoCont CZ, a.s., je: CZ47676795.
- 2. Definice pojmů**
 - 2.1. **Akceptace** – právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dílčích smluv.
 - 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
 - 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
 - 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
 - 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
 - 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
 - 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zakázového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení Koncových uživatelů apod.
 - 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
 - 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
 - 2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.

- 2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** - je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodleně** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany 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 překážku 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 účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** - provoz Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** - zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** - zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověří plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přejímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému

- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatel a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílitelnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
- Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a další...
- 2.39. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň Služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.
- 3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek**
- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.
- 4. Plnění**
- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane

do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.

- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočívajícího ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybnosti platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
- 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
- 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
- 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu

poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.

- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení výpovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím výpovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele dnem jejich Předání.
- 8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady**
- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění, nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznámení zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
- 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinností Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.
- 9. Omezení záruky**
- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
- 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
- 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatel nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,

- 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
- 9.1.7. vlivem počítačových virů,
- 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
- 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
- 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
- 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohněň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. školení Objednatele,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinná na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,
 - 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
 - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
 - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
 - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
 - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastižen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
 - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
- 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
- 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
- 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno – v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.
- 12. Ochrana Důvěrných informací**
- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
- 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
- 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
- 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
- 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;
- 12.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- předkládající stranu vyznamenal o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
 - spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.

- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.

- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
- 16. Platnost a účinnost**
- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.
- 17. Závěrečná ustanovení**
- 17.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 17.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 17.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 17.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 17.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 17.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

Příloha č. 4 - Seznam kontaktních a internetových adres „Technické podpory“
AutoCont CZ a.s.

Kontaktní adresa	Internetová adresa	Jméno
AutoCont Praha Hráského 2231/25 148 00 Praha 4	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Teplice U Nádraží 3 415 01 Teplice	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Liberec Londýnská 51/2 460 01 Liberec 11	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Boskovice Kpt. Jaroše 25 680 01 Boskovice	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Olomouc Koželušská 31 772 00 Olomouc	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Brno Kounicova 67a 602 00 Brno	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Ostrava Homopolní 34 702 00 Ostrava 2	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont České Budějovice Pražská 2239/16 370 11 České Budějovice	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Pardubice Rokycanova 2730 530 02 Pardubice 2	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Havlíčkův Brod Jihlavská 318 580 01 Havlíčkův Brod	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Plzeň Teslova 3 301 00 Plzeň	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Hradec Králové Jana Koziny 336/4a 500 03 Hradec Králové	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Jihlava Romana Havelky 5b 586 01 Jihlava	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Karlovy Vary Sokolovská 996/130 360 05 Karlovy Vary	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Zlín I. Veselkové 271 763 02 Zlín – Malenovice	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Kolín Politických vězňů 559 280 00 Kolín	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz 602 743 764
AutoCont Žďár n. Sázavou Nám. Republiky 42	http://servis.autocont.com	AC dispečink dispecink.sc@autocont.cz

591 01 Žďár nad Sázavou		602 743 764
-------------------------	--	-------------

- Zadávání požadavků bude probíhat prostřednictvím definovaného servisního rozhraní (HelpDesku) Zhotovitele, které musí umožňovat sledování a kontrolu stavu požadavků a poskytovat možnost reportingu o průběhu řešených incidentů včetně plnění parametrů SLA.
- Zhotovitel musí disponovat servisní sítí s dostatečným geografickým pokrytím umožňujícím v případě potřeby provádět servisní zásahy onsite v definované reakční době.

Příloha č. 5 - Cenová specifikace

I. Měsíční Paušální platba

Kategorie služby	Popis	Cena v Kč bez DPH za 1 měsíc	Cena v Kč bez DPH za 48 měsíců*
K1-Paušální platba	Celková cena za správu prvků v kategorii K1 dle požadovaného rozsahu služeb v rámci měsíční Paušální platby	4 092,-	196 416,-
K2-Paušální platba	Celková cena za správu prvků v kategorii K2 dle požadovaného rozsahu služeb v rámci měsíční Paušální platby	8 294,-	398 112,-
K3-Paušální platba	Celková cena za správu prvků v kategorii K3 dle požadovaného rozsahu služeb v rámci měsíční Paušální platby	7 565,-	363 120,-
Pro kategorii K1, K2, K3	Celková cena za pravidelné konzultační návštěvy v rozsahu 1x 8h / měsíc v rámci měsíční Paušální platby	10 000,-	480 000,-
Pohotovost noc	Celková cena za držení mimořádné pohotovosti a servisní zásah na prvcích v kategorii K1 a K2 v rámci měsíční Paušální platby Termín pohotovosti: Pracovní den mimo pracovní dobu (17.00 - 8.00) Požadovaná doba zahájení prací: 1 hodina Požadovaná kvalifikace: Systémový specialista	3 000,-	144 000,-
Pohotovost So, Ne	Celková cena za držení mimořádné pohotovosti a servisní zásah na prvcích v kategorii K1 a K2 v rámci měsíční Paušální platby Termín pohotovosti: Sobota 0.00 hod – Neděle 24.00 hod Požadovaná Doba zahájení prací: 1 hodina Požadovaná kvalifikace: Systémový specialista	6 000,-	288 000,-
Celkem měsíční Paušální platba	Celková měsíční cena za výše uvedené služby poskytované v rámci Paušální platby	38 951,-	1 869 648,-

II. Ceník služeb na vyžádání

Popis	Zkratka	Cena za služby 1 osoby na 1 hodinu (v Kč bez DPH)	Cena za službu v Kč bez DPH za 48 měsíců*
Servisní technik (koncová zařízení a periferie)		650,-	195 000,-
Systémový administrátor (běžný troubleshooting a administrátorské úkony, správa systémů)		750,-	375 000,-
Systémový specialista (specializované úkony, konzultace, pokročilý troubleshooting)		1 100,-	550 000,-
Programátor (SharePoint, CRM, SQL)		1 200,-	180 000,-
Konzultant (SharePoint, CRM, SQL)		1 200,-	180 000,-
Projektový vedoucí		1 200,-	60 000,-
Celková nabídková cena za služby v hodinové sazbě za 48 měsíců*			1 540 000,-
* Údaje v tomto řádku jsou uváděny pouze pro potřebu hodnocení nabídek v zadávacím řízení a nemají vliv na platnost obchodních podmínek smlouvy nebo na platnost a závaznost podmínek zadávací dokumentace. Tento řádek nebude součástí smlouvy, uzavírané mezi zadavatelem a vybraným uchazečem.			

Celková nabídková cena* (údaj pro potřeby hodnocení nabídek)		
		Cena v Kč bez DPH
Celkem cena za 48 měsíců – měsíční Paušální platba (viz poslední řádek a pole Tabulky I.)	Celková cena za 48 měsíců za výše uvedené služby poskytované v rámci Paušální platby	1 869 648,-
Celkem cena za 48 měsíců hodinová sazba (viz poslední řádek a pole Tabulky II.)	Celková cena za 48 měsíců za výše uvedené služby poskytované v rámci hodinové sazby	1 540 000,-
Celková nabídková cena		3 409 648,-

* Údaje v této tabulce jsou uváděny pouze pro potřeby hodnocení nabídek v zadávacím řízení a nemají vliv na platnost obchodních podmínek smlouvy nebo na platnost a závaznost podmínek zadávací dokumentace. Tato tabulka nebude součástí smlouvy, uzavírané mezi zadavatelem a vybraným uchazečem.