

# Servisní smlouva

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## Smluvní strany

### Objednatel

**Oblastní nemocnice Náchod a.s.**

IČO 260 00 202  
se sídlem Purkyňova 446, 547 01 Náchod  
zastoupen Ing. Ivana Urešová, MBA, předsedkyně představenstva

bankovní spojení [bude doplněno zadavatelem před uzavřením smlouvy]  
číslo účtu [bude doplněno zadavatelem před uzavřením smlouvy]

dále také jako „objednatel“ a

### Poskytovatel

**[doplní dodavatel]**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [doplní dodavatel] soudem v [doplní dodavatel] pod spisovou značkou [doplní dodavatel]

IČO [doplní dodavatel]  
DIČ [doplní dodavatel]  
se sídlem [doplní dodavatel]  
zastoupen [doplní dodavatel]

bankovní spojení [doplní dodavatel]  
číslo účtu [doplní dodavatel]

dále také jako „poskytovatel“, objednatel a poskytovatel také společně jako „smluvní strany“

## Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „Smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem Nemocniční informační systém Královéhradeckého kraje – software včetně zajištění podpory, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem **Z2017-005540** (dále také jako „veřejná zakázka“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími

podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.

3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provedení díla dle této Smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
4. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
7. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednánu pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně **30.000.000 Kč**. Kopii pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli před podpisem Smlouvy.
8. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

## **Článek 2** **Definice pojmů**

1. **Informační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.

4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
5. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu informačního systému. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### **Článek 3** **Účel a předmět Smlouvy**

1. Účelem této Smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo servisní podpora“) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této Smlouvy.
2. Objednatel si ve smyslu § 100 odst. 3 zákona o zadávání veřejných zakázek vyhrazuje poskytnutí služeb spočívajících ve školení uživatelů informačního systému dle zadávacích podmínek veřejné zakázky. Služby dle tohoto ustanovení poskytne poskytovatel objednateli na základě písemných objednávek objednatele. Poskytovatel na základě objednávky informuje objednatele o způsobu

realizace služeb a časovém harmonogramu jejich provedení. Způsob, rozsah a cena poskytnutých služeb musí být objednatelem dopředu odsouhlaseny.

3. Smluvní strany souhlasí s touto Smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému.
4. Vymezení informačních systémů pro účely této Smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.

#### **Článek 4** **Určení typu servisní podpory a servisního období**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle smlouvy o dílo č: **[doplň zadavatel před uzavřením smlouvy]** uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Servisní období trvá alespoň po dobu **84 měsíců** ode dne finančního ukončení projektu dle smlouvy o dílo ve smyslu věty předchozí, přičemž v této době není poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět. Objednatel poskytovatele informuje o konečném termínu finančního ukončení projektu bez zbytečného odkladu ode dne, kdy se o něm dozvěděl.
4. Servisní podpora je poskytována za úplaty, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.
5. Objednatel si vyhrazuje právo servisní podporu v rozsahu dle odst. 4 nevyužít zcela, nebo jen částečně. To znamená, že bude objednávat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.
6. Poskytovatel je povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu 2 měsíce před plánovaným ukončením zkušebního provozu a následně v době trvání této smlouvy vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období.
7. Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory uvedeným v tomto článku výslovně souhlasí.
8. Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

## **Článek 5**

### **Cena**

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v Příloze č. 2 této Smlouvy - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.
3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odesání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
  - číslo a datum vystavení faktury;
  - číslo Smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky;
  - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené Smlouvy);
  - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této Smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
  - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této Smlouvy;
  - lhůtu splatnosti faktury;
  - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
  - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této Smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Po uplynutí doby minimálního trvání servisního období dle článku 4 odst. 3 je poskytovatel oprávněn upravit cenu za roční poskytování servisní podpory bez dohody smluvních stran z důvodu a v rozsahu inflace oproti poslednímu roku servisního období dle článku 4 odst. 3. Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a

služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech. Výpočet takto upravené ceny provede poskytovatel a v dostatečném předstihu a písemně oznámí objednateli novou výši ceny vč. odůvodnění její výše tak, aby mu umožnil včasnou úhradu.

## **Článek 6** **Součinnost smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této Smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatele se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatele.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli. Odpovědnými pracovníky objednatele jsou:
  - odpovědný pracovník: **[doplní zadavatel před uzavřením smlouvy]**
  - odpovědný pracovník: **[doplní zadavatel před uzavřením smlouvy]**
  - odpovědný pracovník: **[doplní zadavatel před uzavřením smlouvy]**
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto Smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

- zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace dle přílohy č. 1 této Smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.

## **Článek 7**

### **Důvěrné informace, ochrana osobních údajů**

1. V případě, že bude při plnění předmětu Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů. Po nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů bude poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
  - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
  - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

9. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
10. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, se považují za důvěrné informace.
11. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
  - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
  - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
  - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
  - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
15. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele.

## **Článek 8**

### **Sankce**

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo objednatele na smluvní pokutu za prodlení



poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.

2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
4. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. 6 odst. 4 této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy. K obnovení plnění pozastaveného dle tohoto ustanovení dojde v den následující po provedení úhrady (připsání na účet poskytovatele). Objednatel bezodkladně po provedení úhrady poskytovatele na tuto skutečnost upozorní. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu.

## **Článek 9 Ukončení Smlouvy**

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy. Za podstatné porušení podmínek Smlouvy smluvní strany považují:
  - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
  - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
  - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této Smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
  - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

## **Článek 10**

## **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této Smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle smlouvy o dílo č: **doplň zadavatel před uzavřením smlouvy** uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky,
3. Doplnit a měnit Smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené Smlouvy s poskytovatelem, včetně jejích příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas poskytovatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatelem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy, minimálně však do roku 2028. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen ve lhůtách dle předchozího odstavce poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu objednateli, zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu, poskytnout jim při provádění kontroly součinnost a být fyzicky přítomen kontrolám v místě plnění.
7. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis Smlouvy obdrží poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy objednatel.
8. Vztahy smluvních stran výslovně touto Smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

9. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
10. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha č. 3 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Příloha č. 4 – Vybraná vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace

Za objednatele

Za poskytovatele

V Hradci Králové dne .....

V [doplní dodavatel] dne [doplní dodavatel]

.....

.....

[doplní zadavatel před podpisem smlouvy]

[doplní dodavatel]

[doplní zadavatel před podpisem smlouvy]

[doplní dodavatel]

#### **Příloha č. 1** **Specifikace Informačního systému**

[doplní dodavatel na základě specifikace informačních systémů uvedené v zadávacích podmínkách]

#### **Příloha č. 2** **Vymezení rozsahu a cen servisní podpory**

Technická podpora a servis bude poskytována na část díla dle smlouvy č.:.....o dílo uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky, které bylo ve smyslu této Smlouvy předmětem implementace u objednatele.

#### **Rozsah technické a servisní podpory**

- a) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- b) Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi

produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".

- c) Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".
- d) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele.
- e) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- f) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení zadavatelem z datového úložiště poskytovatele.
- g) Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; dodavatel zajistí takovou funkcionalitu produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí v rámci infrastruktury objednatele.
- h) Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- i) Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.
- j) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výroby.
- k) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance zadavatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace.
- l) Služba HelpDesk pro zaměstnance zadavatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

Pod pojmem servis se rozumí:

- a) Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
  - o Kategorie vady „vysoká“ nebo „havárie“ - vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele a objednatelem ovládané právnické osoby, ve kterých má objednatel rozhodující vliv na strategické cíle i významná rozhodnutí takto ovládané právnické osoby; k takovému ovládnutí může docházet i ze strany jiné právnické osoby, která je sama objednatelem ovládána (dále také jako „organizace“) a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 4 hodin po nahlášení vady provede poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně

zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 24 hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.

- o Kategorie vady „střední“ nebo „významná závada“ - vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 hodin po nahlášení vady provede poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
  - o Kategorie vady „nízká“ nebo „chyba“ - vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději během 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 15 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
- b) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.
  - c) Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.
  - d) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.
  - e) Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití objednatelem a jednotlivými organizacemi.
  - f) Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti objednatele a organizací.
  - g) Provádění konfiguračních a programátorských prací pro všechny části díla na základě požadavků zadavatele v rozsahu 120 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
  - h) Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
  - i) Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

### Cena technické a servisní podpory

Etapy dle článku 5 odst. 2	Nabídková cena v Kč bez DPH
Servisní podpora za 12 měsíců	[doplň dodavatel]
Školení v celkovém rozsahu 8 hodin pro jednoho uživatele	[doplň dodavatel]

## **Příloha č. 3**

### **Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje**

*Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran*

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI této Smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému HelpDesk servisní podpory poskytovatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - na telefonním čísle (Hot-line): [doplň dodavatel] v režimu 7x24x365
  - systémem servisní podpory (HelpDesk): [doplň dodavatel] v režimu 7x24x365.
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
7. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
8. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
9. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
10. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

#### **Příloha č. 4**

#### **Vybraná vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace**

[bude doplněno před podpisem smlouvy - přílohou budou ta vysvětlení zadávací dokumentace, která se týkají vymezení předmětu veřejné zakázky (popisu díla)]