Smlouva na servis, údržbu a rozvoj ekonomického informačního systému

# Smluvní strany

## **[vyplní uchazeč]**

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo: | […] |
| IČ: | […] |
| Zápis: | […] |
| Zastoupen: | […],[…] |

(dále jen „***poskytovatel***“),

a

## **Horské lázně Karlova Studánka, státní podnik**

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo: | čp. 6, Karlova Studánka, PSČ: 793 24 |
| IČ: | 14450216 |
| DIČ: | CZ14450216 |
| Zápis: | v OR vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 481 |
| E-mail: | [podatelna@horskelazne.cz](mailto:podatelna@horskelazne.cz) |
| Zastoupen: | MUDr. Radomírem Maráčkem, ředitelem |

(dále jen „***objednatel***“),

Poskytovatel a Objednatel dále společně označováni také jako „***smluvní strany***“ nebo každý samostatně též jako „***smluvní strana***“ uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu na servis, údržbu a rozvoj ekonomického informačního systému (dále jen „***Smlouva***”).

# Úvodní ustanovení

## Smluvní strany úvodem této smlouvy společně konstatují, že objednatel poptával formou zadávacího řízení kompletní dodávku, implementaci a následnou podporu ekonomického informačního systému, včetně udělení licencí k autorským dílům a dalším právům duševního vlastnictví, jehož základní požadované vlastnosti jsou uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky s názvem „*Dodávka, provedení implementace a následná servisní podpora ekonomického informačního systému*“ (dále jen „*zadávací řízení*“).

## Smluvní strany prohlašují a berou na vědomí, že bezproblémový a bezpečný provoz jeho ekonomického informačního systému je pro objednatele kritickým faktorem. To platí i pro zajištění podpory uživatelům informačního systému a pro rozvoj (rozšíření) informačního systému o nové funkce (včetně zajištění jeho souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, a to zejména v oblasti účetní, daňové a pro státní podnik, který rovněž poskytuje zdravotní péči pacientům). Objednatel proto uzavírá s poskytovatelem tuto smlouvu s cílem zajištění řádného a bezproblémového provozu a rozvoje Informačního systému, provedení jeho optimalizace a  zajištění jeho dalšího rozvoje tak, aby objednatel mohl trvale zvyšovat komfort a kvalitu služeb, které poskytuje svým klientům.

# Definice a výklad pojmů

## **Akceptační kritéria** – cílová kritéria, jejichž splnění je předpokladem pro převzetí dílčího plnění ze strany objednatele. Akceptační kritéria a způsob provedení akceptačního řízení budou specifikovány v Implementačním projektu, aby došlo vhodným způsobem k prověření způsobilosti informačního systému nebo jeho dílčí části sloužit sjednanému účelu, zejména zda Informační systém nebo jeho dílčí část (i) nevykazuje podstatné vady, nebo vykazuje odsouhlasený počet a kategorie vad, které mají být odstraněny do určené doby, (ii) jeho výkonnost (chápána jako doba odezvy, zatížení, počet transakcí na časovou jednotku) odpovídá definovaným výkonnostním parametrům, (iii) je v souladu s touto smlouvou a zda jsou jeho výstupy v souladu s daňovými, účetními a dalšími obecně závaznými právními předpisy platnými v ČR, (iv) obsahuje všechny požadované funkce definované v dokumentaci a (v) je připraven na nasazení do prostředí objednatele.

## **Akceptační řízení** – je postup, ve kterém poskytovatel předá objednateli a objednatel formou podpisu „Akceptačního protokolu“ převezme předmět plnění nebo jeho dílčí část. Akceptační řízení sestává z posouzení, zda plnění nebo dílčí plnění bylo provedeno úplně, řádně a včas v souladu se zadáním specifikovaným objednatelem a dokumentací. Podrobný postup akceptace upravují jednotlivé smlouvy s tím, že objednatel není v žádném případě povinen jednotlivé dílčí plnění akceptovat a podepsat akceptační protokol, pokud toto dílčí plnění vykazuje v okamžiku akceptace jednu nebo více vad kategorie A nebo B.

## **Customizace** – úprava standardního chování Informačního systému *i)* dle požadavků či podnětů objednatele uvedených v zadávací dokumentaci a jejích přílohách, dále blíže specifikovaná v rámci implementačního projektu, popř. *ii)* dle požadavků či podnětů objednatele uplatněných ve stádiu údržby a rozvoje, vytvořená na základě objednatelem akceptované nabídky poskytovatele s popisem a návodem k použití.

## **Dokumentace** – dokumentace vztahující se k implementaci a/nebo informačnímu systému, kterou před a v rámci plnění smlouvy vypracovává zejména poskytovatel, a to zejména implementační projekt, nabídka a uživatelská a administrátorská dokumentace informačního systému. Dokumentací se pro účely smlouvy rozumí i poptávková dokumentace, kterou zpracoval objednatel. Pro případ sporu o existenci funkční vlastnosti informačního systému nebo prokazování vady se smluvní strany dohodly na tomto sestupném pořadí priorit jednotlivých částí dokumentace:

* + - 1. Nabídka
      2. Poptávka
      3. Implementační projekt
      4. Nabídka v rámci zadávacího řízení
      5. Zadávací dokumentace

## **Den závěrečné akceptace** – datum specifikovaný plněním dle odst. 8.5. implementační smlouvy.

## **Hardware popř. HW** – je soubor technických zařízení nezbytných k provedení IS, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, ať už jsou v majetku objednatele ke dni uzavření této smlouvy, nebo budou objednatelem pořízeny.

## **Help Desk** - interní softwarový systém provozovaný poskytovatelem pro zadávání, sledování, řízení požadavků, vad a chyb ze strany objednatele. Pro účely plnění smlouvy závazný a prokazatelný způsob komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem.

## **Hot-line** – krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu nebo záznamu v Help Desku, jejíž trvání nepřekročí dobu 30 (třiceti) minut.

## **Chyba** – je zvláštní typ nefunkčnosti Informačního systému, který byl způsoben vlivem neodborné manipulace, neznalosti koncového uživatele či nerespektování metodických či jiných pokynů poskytovatele, které poskytovatel objednateli prokazatelně předal, nebo svévolného poškození ze strany objednatele či osoby pověřené objednatelem, anebo byla zapříčiněna výpadkem či vadou nebo softwaru nebo služeb třetích osob, přičemž k odstranění chyby je třeba odbornosti a součinnosti poskytovatele. Touto definicí však není dotčena odpovědnost poskytovatele za správný výběr, definici konfigurací a požadavky na nastavení HW a ZSW. Účelně vynaložené náklady poskytovatele spojené s odstraněním chyb budou objednateli účtovány. Kategorizace chyb je stejná jako u vad:

## Chyba kategorie A;

## Chyba kategorie B;

## Chyba kategorie C.

## **Implementační projekt popř. IP** – projektová dokumentace, která navrhuje obsah, rozsah a způsob provedení implementace. Implementační projekt bude dílčím plněním implementační smlouvy a po jeho akceptaci objednatelem se stane přílohou č. 1 této smlouvy.

## **Implementační smlouva** – Smlouva na dodávku a implementaci ekonomického informačního systému, uzavřená mezi poskytovatelem a objednatelem.

## **Informační systém, popř. IS,** nebo **Ekonomický informační systém, popř. EIS** – soubor HW, počítačových programů, ZSW, programového vybavení, postupů a odborné implementační práce, související technické a provozní dokumentace, dat a údajů, pro dodání, udělení licencí k užití a Implementaci u objednatele, tak aby byly splněny cíle stanovené objednatelem v zadávací dokumentaci a v této smlouvě. Oprávnění k výkonu práva užít programové vybavení budou poskytnuta na základě zvláštní licenční smlouvy.

## **Klíčový uživatel** – osoba vybraná objednatelem pro definovanou oblast projektu a pro tuto oblast je odpovědná za předání požadavků na funkcionalitu, za oponenturu návrhu řešení, za naplnění datových souborů, za návrhy změn a za přípravu uživatelské dokumentace, je školena konzultanty poskytovatele a školí koncové uživatele, aktivně se zúčastňuje testů IS a akceptuje dílčí plnění.

## **Koncový uživatel** – je jakýkoli pracovník objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností informační systém.

## **Licence/podlicence** - je oprávnění užívat informační systém, ve smyslu ust. § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), které je poskytnuto objednateli poskytovatelem v rozsahu a za podmínek uvedených v licenční smlouvě.

## **Licenční smlouva** – smlouva o poskytnutí práv užít programové vybavení společnosti Poskytovatele, uzavřená mezi poskytovatelem a objednatelem.

## **Nabídka** – dokument zpracovaný na základě požadavku objednatele, který navrhuje obsah, rozsah a způsob provedení řešení požadavku, dílčí části Informačního systému. Obvykle podléhá akceptačnímu řízení ze strany objednatele.

## **Nabídka v rámci VŘ** – dokument zpracovaný poskytovatelem v souvislosti s jeho účastí v zadávacím řízení; Nabídka tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy.

## **Nouzový režim** – řešení Vad kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání Informačního systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a Informační systém nevykazuje nadále charakteristiky Vady kategorie A.

## **Odezva systému** - Doba odezvy IS je při maximálním počtu současně pracujících uživatelů (tzn. při plném zatížení) a řádné funkci odsouhlaseného příslušného hardware a počítačové sítě a s vyloučením vlivu sítě, vlivu vadných komponent používaného HW (např. vadné síťové karty v PC…) a vlivu nedoporučených sw aplikací instalovaných na databázovém serveru, budou odezvy na standardní funkce vyvolané uživatelem v minimálně 95% případů v těchto maximálních časech - uložení jediného jednoduchého dokladu typu faktura, zakázka, objednávka, příjemka, výdejka, dodací list,… zobrazeného standardním formulářem IS (bez customizací) s počtem do 100 položek, vykonávání jednoduchých filtrů, zobrazení výběrových polí a návazných agend v čase do 3 s za předpokladu, že jsou na databázovém serveru všemi uživateli prováděny operace, které výhradně souvisí s provozem IS.

## **Repair Time** – je „doba vyřešení vady a chyby“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení vady a chyby ze strany objednatele poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení vady a chyby poskytovatelem.

## **Response Time** – je „doba reakce na požadavek“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení vady a chyby ze strany objednatele poskytovateli, a časem prokazatelné reakce poskytovatele na tento požadavek, a to v případě vad a chyb kategorie A, B, C. Reakcí poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní požadavek řešit (ne administrativní reakce).

## **SLA (Help Level Agreement)** – dohoda o úrovni služeb mezi poskytovatelem služby a objednatelem.

## **Vada** – je rozpor mezi vlastnostmi Informačního systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a vlastnostmi popsanými v této smlouvě, nabídce, implementačním projektu nebo dokumentaci, a to za podmínky, že se navenek při použití informačního systému v provozu projevují např. výpadky chodu, chybnými funkcemi, nepřiměřeně dlouhými odezvami, nedostupností dle sjednaných SLA, bezpečnostními slabinami, ztrátou důvěrnosti, dostupnosti a integrity zpracovávaných dat, nesouladem s platným právním řádem České republiky apod. Nemá-li informační systém funkční vlastnost popsanou v dokumentaci, a tato skutečnost se navenek při použití Informačního systému projevuje např. výpadky chodu, chybnými funkcemi, IS vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy apod., je Informační systém vadný. Vada musí být objektivně zjištěna; existenci funkční vlastnosti a neexistenci vady je povinen prokázat poskytovatel. Vady se dle závažnosti dělí na kategorie:

* + - 1. **Vada kategorie A** - **kritická vada**, je Vada, která znemožňuje fungování Informačního systému u Koncových uživatelů jako celku nebo znemožňuje provádění stěžejních operací Informačního systému pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů, případně objednatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím stranám – jedná se o stav, kdy je ohrožena přímo funkce Informačního systému jako programu nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo Informační systém. Jde rovněž o vadu, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce Informačního systému u některého koncového uživatele (přičemž Objednatel ověřil stejné chování Informačního systému u podstatné většiny Koncových uživatelů) tak, že ohrožuje splnění závazků objednatele vůči třetím stranám a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů objednatele.
      2. **Vada kategorie B** - **závažná vada**, která komplikuje nebo znemožňuje řádné fungování určité funkce Informačního systému u některého Koncového uživatele (přičemž Objednatel ověřil stejné chování Informačního systému u podstatné většiny Koncových uživatelů) nebo Informační systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé Odezvy, avšak jeho činnost lze dle pokynů Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti na straně objednatele.
      3. **Vada kategorie C** - **nezávažný nedostatek**, kdy některá z funkcionalit Informačního systému není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého Koncového uživatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz u Objednatele.

## **Zadávací dokumentace** – dokumenty v rámci zadávacího řízení s názvem „*Dodávka, provedení implementace a následná servisní podpora ekonomického informačního systému*“, které obsahují základní představy a požadavky objednatele na vlastnosti informačního systému; zadávací dokumentace tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy.

## **ZSW** – základní software, zejména operační systémy a databázový software, který dodá nebo doporučí k pořízení objednateli poskytovatel v souvislosti s implementací a za účelem provozování informačního systému, obvykle v rámci dodávky HW.

## **Zodpovědná osoba** – zaměstnanec poskytovatele nebo objednatele, nebo jiná osoba pověřená poskytovatelem či objednatelem ke stanoveným úkolům v rámci plnění smlouvy (např. vedoucí projektu), zejména ke komunikaci, účasti na akceptačním řízení, potvrzování akceptačních protokolů, přebírání dílčích plnění, hardware, technických zařízení a dalších činnostech souvisejících s plněním smlouvy. Soupis zodpovědných osob včetně pravomocí a rolí je uveden v příloze 4 této smlouvy.

# Předmět a účel smlouvy

## Předmětem této smlouvy je závazkový vztah mezi smluvními stranami této smlouvy, spočívající v závazku poskytovatele provádět řádně, bezvadně a včas níže specifikované plnění pro objednatele a v závazku objednatele zaplatit poskytovateli cenu za toto řádně provedené plnění. Dále tato smlouva upravuje vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a objednatele při udělení oprávnění k výkonu práva užít informační systém, provádět jeho změny a úpravy a rozšiřovat jeho funkcionalitu, s přihlédnutím k ochraně autorských práv, poskytované autorským zákonem.

## Účelem této smlouvy je poskytnutí podpory bezproblémového provozu Informačního systému poskytovatelem u objednatele a upravení tohoto závazkového vztahu v souladu s vůlí stran a obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a autorským zákonem.

## Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat řádně (bez vad) a včas touto smlouvou sjednaná plnění, dále jen „předmět plnění,“ a to podporu řádného a bezproblémového provozu a rozvoje informačního systému v souladu s touto smlouvou sjednanými SLA (Service Level Agreement – sjednanými parametry služeb), dále zajištění rozvoje informačního systému a všech jeho komponent dle požadavků objednatele v souladu s platným právním řádem České republiky a poskytování dalších služeb souvisejících s rozvojem a provozem informačního systému, které si objednatel způsobem sjednaným touto smlouvou vyžádá. Předmět plnění bude poskytovatelem proveden po jednotlivých dílčích částech, které se sjednávají takto:

## **Dílčím plněním** je pravidelné zajištění podpory řádného a bezproblémového provozu Informačního systému dle touto smlouvou sjednaného SLA poskytovatelem. Součástí jednotlivých dílčích plnění je poskytování zejména následujících služeb:

1. Poskytnutí **nových a opravných verzí** informačního systému a verzí, které jsou nezbytné zejména pro technologické inovace operačních systémů, které poskytovatel uvolní k užívání, a to v rozsahu modulů sjednaném licenční smlouvou. Poskytovatel se zavazuje **uvolnit nejméně 1 verzi za rok**.
2. Poskytnutí **nových verzí** operačních systémů, databází nezbytných pro provoz informačního systému.
3. Včasné poskytnutí **nových verzí** informačního systému v souladu s měnícími se obecně závaznými právními předpisy České republiky, odpovědnost za sledování požadavků na tyto změny leží na straně poskytovatele. Včasným poskytnutím se pro účely této smlouvy rozumí poskytnutí těchto verzí nejpozději k nabytí účinnosti změny právních předpisů, a není-li mezi platností a účinností změny (legisvakance) alespoň 21 dnů, pak nejpozději do 21 dnů od nabytí platnosti takové změny právního předpisu.
4. **Začlenění uživatelských úprav (customizací)** vytvořených pro objednatele poskytovatelem (v rámci implementace – na základě požadavků objednatele uvedených v zadávací dokumentaci vč. jejích příloh) **do všech nových verzí** informačního systému a zajištění jejich správného fungování. Seznam udržovaných customizací vede a jeho aktualizaci dle pokynu objednatele provádí poskytovatel.
5. **Prioritní řešení vad a chyb** poskytovatelem dle parametrů SLA sjednaných touto smlouvou.
6. **Řešení** **požadavků a podnětů** objednatele na IS dle parametrů SLA sjednaných touto smlouvou.
7. Poskytování **poradenských služeb** prostřednictvím hot-line při řešení běžných provozních problémů koncových uživatelů v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 7:00 – 16:30 hodin.
8. Provozování **Help Desk** poskytovatele pro zadávání a řešení ohlasů, tj. dotazů, problémů, objednávek a podnětů.
9. **Účast na schůzce** technických zástupců v rozsahu 4 x do roka.
10. Provozování **tísňové linky** poskytovatele pro zadávání a řešení problémů mimo pracovní dobu.
11. Provádění **průběžného vývoje a údržby** informačního systému.
12. Nastavení **procesu vytváření funkčních záloh informačního systému** s maximální možnou ztrátou dat 24 hod. Vlastní zálohování provádí objednatel dle pokynů poskytovatele.
13. Vytvoření a vedení **seznamu udržovaných customizací**, který bude přílohou č. 5 této smlouvy. Tento seznam vytvoří poskytovatel nejpozději do 14 dní ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. V seznamu udržovaných customizací uvede poskytovatel nejprve customizace vytvořené v rámci implementace. Následně bude poskytovatel do seznamu doplňovat customizace vytvořené na základě dodatečných požadavků objednatele ve smyslu čl. 4.3. b), které objednatel akceptoval. Objednatel je oprávněn kdykoliv rozhodnout o odstranění customizace ze seznamu udržovaných customizací. U tohoto druhu customizací poskytovatel v seznamu zároveň uveden jejich (pořizovací) cenu bez DPH (pro účely určení základu pro výpočet ceny dle 7.1. c) a výslednou cenu dle 7.1. c) za 1 rok.

(všechna plnění uvedená v bodě a) jsou souhrnně označována také jako: „*pravidelný servis*“).

## Dílčím plněním je **zajištění rozvoje** informačního systému poskytovatelem dle požadavků objednatele. Pro účely tohoto dílčího plnění smluvní strany sjednávají kontraktační postup, který je uveden v článku V. této smlouvy. Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti řešení jednotlivých požadavků v Help Desk. Tato evidence je pravidelně předávána objednateli. Součástí a cílem této dílčí části předmětu plnění je zejména rozvoj informačního systému v oblasti nových funkcí dle potřeb objednatele, specifikaci těchto požadavků provádí objednatel. Součástí dílčího plnění dle tohoto bodu je dodání uživatelské úpravy systému dle požadavku objednatele, zajištění jejího správného fungování a udělení časově a místně neomezených licencí k jejich užití objednatelem, přičemž licence je udělena již okamžikem prvního začlenění customizace do systému.

## Dílčím plněním je poskytování **dalších** konzultačních, analytických, projektových, technických služeb souvisejících s údržbou, rozvojem a provozem informačního systému, a to takových, které si objednatel způsobem sjednaným touto smlouvou **vyžádá**.

## **Začlenění** uživatelských úprav – **Customizací** – vytvořených pro objednatele poskytovatelem (dle článku 4.3. b)) **do všech nových verzí** Informačního systému, pokud objednatel nerozhodne o odstranění konkrétní customizace ze seznamu udržovaných customizací, a zajištění jejich správného fungování.

## Poskytovatel je oprávněn účtovat jako součást plnění daného kalendářního čtvrtletí objednateli ty části dílčího plnění dle odst. a tohoto článku, které v tomto kvartále objednatel akceptoval.

## Sjednává se, že k databázím jednotlivých systémů budou přistupovat pouze oprávnění pracovníci poskytovatele a objednatele uvedení v příloze č. 4 této smlouvy pod vlastními přihlašovacími údaji, o všech zásazích bude poskytovatel vést prokazatelný zápis (např. systém log).

## **Vlastnosti předmětu plnění:**

* + - 1. předmět plnění bude v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky;
      2. nezbytná administrátorská a technická dokumentace bude předávána ve formátu \*.doc, příp. \*.pdf.
      3. technologická platforma využívaná poskytovatelem pro vývoj a provoz informačního systému bude podporována svými výrobci nejméně v oblasti odstraňování Vad;
      4. před každou instalací jakýchkoli úprav do ostrého prostředí Informačního systému objednatele bude poskytovatel písemně informovat objednatele o předpokládaném postupu instalace, termínu instalace a instalovaných změnách;
      5. veškeré změny a rozšíření Informačního systému poskytovatel nejprve nainstaluje a ověří v testovacím prostředí a po jejich schválení objednatelem je poskytovatel nainstaluje v ostrém prostředí;
      6. Poskytovatel odpovídá za bezvadnost veškerých změn a rozšíření Informačního systému.

## Smluvní strany sjednávají tato SLA (Service Level Agreement):

## Repair Time:

## Vada, Chyba kategorie A do 48 (čtyřicetiosmi) pracovních hodin;

## Vada, Chyba kategorie B do 72 (sedmdesátidvou) pracovních hodin;

## Vada, Chyba kategorie C do 30 (třiceti) pracovních dnů;

## do doby vyřešení Vady a Chyby se nezapočítává:

* + - 1. prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné objednatelem, evidované v systému Help Desk;
      2. prodlení v komunikaci se třetími stranami prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem informačního systému;

## Response Time:

## Vada, Chyba kategorie A - do 4 (čtyř) hodin.

## Vada, Chyba kategorie B a C - do 1 (jednoho) pracovního dne.

## Urgentní požadavek – do 1 (jednoho) pracovního dne.

## Standardní požadavek – do 5 (pěti) pracovních dní.

## Dodržení této sjednané doby Response Time Poskytovatelem je měřeno v systému Help Desk a to v každém jeho cyklu řešení.

# Kontraktační postup, akceptační řízení, komunikace smluvních stran a způsob odstranění vady a chyby

## Pro účely plnění této smlouvy smluvní strany sjednávají jako prioritní způsob prokazatelné komunikace komunikaci v Help Desk. V případě, kdy je Help Desk nedostupný, je sjednán náhradní postup komunikace, a to e-mailem na adresu Poskytovatele [vyplní uchazeč] a adresu Objednatele [eis@horskelazne.cz](mailto:pechacek@horskelazne.cz), nebo hot line na tel. čísle Poskytovatele [vyplní uchazeč]. Tím je dodržen požadavek písemné formy, s výjimkou případů, kdy jinak kogentně stanoví zákon a s výjimkou textů veškerých smluvních ujednání mezi smluvními stranami, včetně jejich změn, kde pro zachování požadavku písemné formy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran na listině, nebude-li později dohodnuta elektronická komunikace i pro tyto případy.

## Pro realizaci **rozvojových požadavků** (customizací) a případných **dalších plnění** je mezi poskytovatelem a objednatelem sjednán tento kontraktační postup:

**zadání poptávky či podnětu objednatele**

## Objednatel zadá poskytovateli požadavek formou zápisu do Help Desk oprávněnou osobou objednatele a stanoví prioritu řešení v kategoriích:

1. standardní požadavek,
2. urgentní požadavek.

**nabídka poskytovatele**

## Poskytovatel má v případech, kdy specifika požadavku zadávají možnost vzájemného nepochopení, právo si vyžádat od objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace požadavku, na jehož základě vypracuje poskytovatel nabídku (návrh realizace), kterou předá objednateli formou zápisu do Help Desk a která bude obsahovat zejména tyto části:

1. popis řešení,
2. požadavky na součinnost,
3. termín realizace,
4. způsob předání a akceptační kritéria,
5. cena realizace;

**zadání objednávky Objednatele**

## Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu vystaví písemnou objednávku formou zápisu oprávněnou osobou v Help Desk.

**zpracování požadavku Objednatele**

## Poskytovatel je oprávněn zahájit plnění v okamžiku vystavení písemné objednávky ze strany objednatele v systému Help Desk.

* + - 1. Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení a písemným zápisem v Help Desk provede oznámení o ukončení řešení a vyzve objednatele k zahájení akceptačního řízení, pokud požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této smlouvy;
      2. Poskytovatel je povinen jako nedílnou součást plnění požadavku předat objednateli i dokumentaci k řešení požadavku;

**Akceptační řízení**

## K zahájení akceptačního řízení vyzve poskytovatel objednatele zápisem v Help Desk.

1. Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění akceptačních kritérií požadavku v součinnosti s poskytovatelem a existenci případných vad;
2. v případě úspěšné akceptace oprávněná osoba objednatele potvrdí akceptační protokol formou zápisu v Help Desk;
3. Objednatel není povinen splnění požadavku – dílčí plnění - akceptovat, pokud nejsou splněna akceptační kritéria, pokud vykazuje v okamžiku akceptace jednu nebo více vad kategorie A nebo kategorie B. Vykazuje-li toto plnění vady kategorie C, je objednatel oprávněn, nikoli však povinen, toto dílčí plnění převzít, přičemž uvede, že toto plnění přejímá s vadami, tyto konkretizuje a stanoví poskytovateli lhůtu pro jejich odstranění v trvání nejméně 10 dnů, ne však déle než 30 dnů. Smluvní strany výslovně sjednávají, že se v takovém případě nejedná o předání plnění bez vad ve smyslu této smlouvy. V případě úspěšné akceptace oprávněná osoba objednatele potvrdí akceptační protokol formou zápisu v Help Desk. Podpis akceptačního protokolu ze strany objednatele zakládá poskytovateli právo vystavit fakturu k vyúčtování ceny plnění.

## Pro **odstranění chyb a vad** smluvní strany sjednávají tento postup.

## Chyby a vady, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení jsou oběma smluvními stranami **zaznamenávány** v Help Desk;

## v případě, kdy **není Help Desk funkční**, je objednatel oprávněn vadu, chybu hlásit na telefonní číslo **hot line** poskytovatele s tím, že poskytovatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Help Desk, přičemž uvede, že se jedná o **hlášení dodatečné** a obě strany si v Help Desk potvrdí původní čas (telefonického) přijetí požadavku;

## Poskytovatel má povinnost provést verifikaci obsahu požadavku a má právo reklamovat klasifikaci požadavku stanovenou objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku;

## Objednatel připouští **postupné řešení** vad a chyb, a to tak, že z kategorie A je možné pomocí náhradního postupu navrženého poskytovatelem ve sjednané době snížit kategorizaci na B a obdobně i na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem objednatele;

## za odstranění vady objednatel **neplatí**, jde o reklamační nárok, součástí sjednané ceny je prioritní odstranění vady v této smlouvě sjednané lhůtě;

## kapacita poskytovatele nutná pro odstranění chyby je prioritně **odepisována** z kvartálně sjednané kapacity;

## Poskytovatel **zdokumentuje** postup vyřešení vady, chyby a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení vady, chyby v Help Desk;

## Objednatel má právo **ověřit vyřešení** vady, chyby a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato **reklamace obnovuje** řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává;

## na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení vady, chyby se poskytovatel a objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

# Doba, způsob a místo plnění

## Plnění předmětu smlouvy bude zahájeno dnem závěrečné akceptace, který je rovněž dnem účinnosti této smlouvy.

## Poskytovatel je povinen provést předmět plnění na svůj náklad a své nebezpečí ve sjednané době po jednotlivých dílčích plněních.

## Místem plnění je sídlo objednatele uvedené v článku I. této smlouvy.

## Sjednává se, že poskytovatel splní svou povinnost provést předmět plnění řádným, bezvadným a včasným provedením a jeho odevzdáním objednateli způsobem sjednaným touto smlouvou. Pokud objednatel nepřevezme předmět plnění nebo jeho dílčí části v souladu s výše uvedeným postupem v aplikaci Help Desk, a to přesto, že poskytovatel předmět plnění nebo jeho dílčí část v souladu s touto smlouvou řádně a včas provedl, je závazek provést předmět plnění splněn desátým (10.) dnem po uplynutí avizovaného dne předání.

# Cena a platební podmínky

## Poskytovatel a objednatel sjednali cenu jednotlivých dílčích plnění takto:

## Cena dílčího plnění podle odst. se sjednává ve výši **[vyplní uchazeč],- Kč** bez DPH, tj. za každý kalendářní rok,

## Cena dílčího plnění dle odst. a se sjednává na **[vyplní uchazeč],- Kč** bez DPH za hodinu práce. Skutečná cena bude určena podle akceptovaného objemu prací,

## Cena navýšení dílčího plnění dle 4.3. a) v důsledku začlenění customizací do nových verzí systému (tj. plnění podle odst. ) se sjednává na **[vyplní uchazeč]** % z ceny customizací bez DPH za kalendářní rok, pokud objednatel rozhodne o zařazení dané customizace do seznamu udržovaných customizací. Navýšení ceny se nevztahuje na sestavy, kontingenční tabulky a šablony, které nebyly vytvořeny zásahem do kódu informačního systému.

## Ceny dle tohoto článku zahrnují veškeré náklady a výdaje související s provedením předmětu plnění v místě plnění této smlouvy včetně cestovného. Ceny jsou konečné a nejvyšší přípustné. Poskytovatel tak nemá právo účtovat si nad rámec sjednané ceny jakékoliv náklady vynaložené v souvislosti s plněním této smlouvy.

## K výše uvedeným cenám připočte poskytovatel daň z přidané hodnoty v sazbě vyplývající z platných a účinných právních předpisů.

## **Platební podmínky**

## Cena plnění dle této smlouvy bude hrazena na základě faktur - daňových dokladů vystavených zhotovitelem a doručených objednateli s náležitostmi obchodních listin ve smyslu občanského zákoníku a s náležitostmi daňového dokladu ve smyslu zákona o dani z přidané hodnoty, přičemž daňové doklady budou vystavovány následovně:

## k vyúčtování ceny dle odst. 7.1.a) a ceny dle 7.1.c) vystaví poskytovatel objednateli daňový doklad do 15 dní po skončení kalendářního roku;

## k vyúčtování ceny dle odst. 7.1.b) vystaví poskytovatel daňový doklad do 15 dnů po skončení kalendářního čtvrtletí.

## Splatnost ceny plnění je 30 dní ode dne doručení faktury - daňového dokladu objednateli.

## V případě, že faktura - daňový doklad nebude obsahovat výše uvedené a právními předpisy stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn do splatnosti ceny vrátit fakturu - daňový doklad zhotoviteli k opravě a doplnění údajů. Splatnost ceny v takovém případě běží znovu od doručení opravené faktury – daňového dokladu objednateli.

## **Sankce**

## Poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu za nedodržení SLA sjednaných touto smlouvou takto:

Pro případ nedodržení sjednaných lhůt **Repair Time** jsou sjednány smluvní pokuty ve výši dle tabulky uvedené v tomto odstavci:

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorie Vady, Chyby | Sankce při nedodržení Repair Time |
| Kategorie A | 1.000,- Kč za každou hodinu prodlení |
| Kategorie B | 500,- Kč za každou hodinu prodlení |
| Kategorie C | 1.000,- Kč za každý den prodlení |

## Pro případ nedodržení sjednaných lhůt **Response Time** a sjednaných termínů předání jsou sjednány smluvní pokuty ve výši dle tabulky uvedené v tomto odstavci:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadavek** | Sankce při nedodržení Response Time |
| Vada, Chyba kategorie A | 0,5 % z Ceny dle odst. 7.1.a) za každou hodinu prodlení |
| Vada, Chyba kategorie B nebo C | 0,5 % z Ceny dle odst. 7.1.a) za každý den prodlení |
| Kategorie urgentní | 0,5 % z Ceny dle odst. 7.1.a) za každý den prodlení |
| Kategorie standardní | 0,5 % z Ceny dle odst. 7.1.a) za každý den prodlení |
| Požadavek | Sankce za nedodržení |
| Termín předání | 0,5 % z ceny dílčího plnění za každý den prodlení, max. do výše 100 % ceny dílčího plnění |

## Všechny smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do čtrnácti dnů ode dne doručení písemné a odůvodněné výzvy k jejich úhradě. Sjednáním, vyúčtováním nebo úhradou smluvní pokuty není nijak dotčeno právo objednatele na náhradu škody či nemateriální újmy, v plné výši, ani jiná práva objednatele dle této smlouvy.

# Ukončení a zánik smlouvy

## Tuto smlouvu lze ukončit:

## písemnou dohodou smluvních stran,

## písemným odstoupením od Smlouvy pro její podstatné porušení,

## písemnou výpovědí z jakéhokoliv důvodu nebo i bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 12 měsíců ode dne doručení výpovědi.

## Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti ze strany Poskytovatele. Podstatným porušením smluvní povinnosti Poskytovatele je zejména:

## prodlení s odstraněním Vady kategorie A delší než 72 hodin, nebo

## prodlení s odstraněním Vady kategorie B delší než 5 dnů, nebo

## prodlení se splněním jiných povinností Poskytovatele podle této Smlouvy delší než 30 dnů, pouze však poté, co tyto povinnosti nesplnil ani v dodatečné přiměřené lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byl Objednatelem na prodlení písemně upozorněn;

## výskyt neodstranitelné vady Informačního systému, v důsledku níž není Informační systém způsobilý ke sjednanému nebo obvyklému účelu užití;

## porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z uzavřené Dohody o mlčenlivosti a utajení informací, tj. např. odtajnění skutečností tvořících obchodní tajemství Objednatele Poskytovatelem;

## opakované poskytování nekvalitních služeb Poskytovatelem, zejména prokazatelně nedodržení sjednaných termínů SLA, a to v případě, kdy byl Poskytovatel na tuto skutečnost ze strany Objednatele nejméně dvakrát během jednoho roku písemně upozorněn v případě, kdy během jednoho čtvrtletí dojde k porušení více než v 5% případů.

## Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinnosti ze strany Objednatele. Podstatným porušením smluvní povinnosti Objednatele je zejména:

## prodlení s úhradou ceny nebo její části delším než 30 dnů, pokud na prodlení byl ze strany Poskytovatele písemně upozorněn a neuhradil cenu ani v dodatečné přiměřené lhůtě minimálně 5 pracovních dnů;

## odmítnutí poskytnout sjednanou součinnost, kterou Poskytovatel prokazatelně v souladu s touto Smlouvou vyžádal, pouze však poté, co marně uplyne přiměřená lhůta k jejímu poskytnutí (§ 2591 občanského zákoníku).

## Obě smluvní strany jsou dále oprávněny odstoupit od Smlouvy v případech, že

## zanikne-li Licenční smlouva;

## odstoupí-li kterákoliv smluvní strana od Implementační smlouvy;

## druhá smluvní strana je v likvidaci nebo vůči jejímu majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.

# Prohlášení a záruka integrity

## Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním objednatel uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž, a současně dává záruku, že se ani po uzavření smlouvy s objednatelem se žádného obdobného jednání nedopustí.

# Závěrečná ustanovení

## Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu, a to okamžikem připojení podpisu poslední smluvní strany, a účinnosti dnem závěrečné akceptace plnění dle implementační smlouvy.

## Tato smlouva byla sepsána a podepsána ve dvou (2) vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

## Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy, a to:

příloha č. 1 – Implementační projekt;

příloha č. 2 – Nabídka poskytovatele v rámci zadávacího řízení;

příloha č. 3 – Zadávací dokumentace;

příloha č. 4 – Soupis zodpovědných osob;

příloha č. 5 – Seznam udržovaných Customizací;

V případě, že se údaje v jednotlivých přílohách či této Smlouvě liší a protiřečí si, bude Smlouva vykládána v tomto pořadí, když každý následující dokument má přednost před dokumentem jemu předcházejícím: příloha č. 1 – Zadávací dokumentace, příloha č. 2 – Nabídka, poskytovatele v rámci zadávacího řízení, příloha č. 3 – Implementační projekt, za podmínky, že byl akceptován Objednatelem.

## Smluvní strany si ujednávají, že veškeré změny nebo doplňky této smlouvy musí být učiněny písemně ve formě písemných, vzestupně číslovaných, datovaných dodatků k této smlouvě podepsaných na téže listině osobami oprávněnými k takovému jednání; následné zhojení nedostatku formy ve smyslu ustanovení § 582 odst. 1 občanského zákoníku přitom není vyloučeno. Možnost nahrazení podpisu mechanickými prostředky se vylučuje.

## Smluvní strany se dohodly, že nabídka na změnu smlouvy nemůže být přijata s dodatky, výhradami, omezeními či jinými změnami, a to ani v případě, že tyto odchylky mění obsah nabídky pouze nepodstatně.

## Jakýkoliv dopis, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhé smluvní straně této smlouvy, bude-li doručen na adresu uvedenou u dané smluvní strany v článku I. této smlouvy. V případě pochybností se má za to, že písemnost zaslaná doporučenou poštovní přepravou byla doručena třetí den po dni odeslání písemnosti. Smluvní strany se zavazují písemně a bezodkladně oznámit druhé smluvní straně změnu své adresy pro doručování písemností.

## Žádná ze smluvních stran není oprávněna převést svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, jakož pohledávky nebo i celou smlouvu, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, což platí i pro inkorporaci jakéhokoliv práva nebo povinnosti vyplývající z této smlouvy do cenného papíru.

## Žádný projev učiněný (či dokument vytvořený) smluvní stranou v souvislosti s touto smlouvou bez ohledu na jeho formu nemá povahu kvitance ve smyslu § 1949 občanského zákoníku nebo dlužního úpisu dle § 1952 občanského zákoníku, pakliže v něm není výslovně uvedeno jinak. Není-li v kvitanci stanoveno výslovně jinak, nevztahuje se kvitance na příslušenství pohledávky ani na jakékoliv jiné plnění, než to, které je v ní výslovně uvedeno.

## Tato smlouva, jakož i veškeré právní vztahy z této smlouvy vyplývající, nebo s touto smlouvou související (včetně otázek náhrady újmy, plnění bez právního důvodu či předsmluvní odpovědnosti), se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění. Odkazuje-li tato smlouva na „občanský zákoník“, rozumí se tím zákon č. 89/2012 Sb., v platném a účinném znění. Rozhodným právem je v souladu se vzájemnou dohodou smluvních stran právo ČR. Smluvní strany sjednávají, že místní příslušnost soudu v případě sporu je určena sídlem objednatele.

## Ukáže-li se nebo stane-li se v budoucnosti některé ustanovení této smlouvy neplatným, nevynutitelným nebo zdánlivým, nebude tím dotčena platnost, vymahatelnost ani existence jakéhokoliv jiného ustanovení této smlouvy, pokud z povahy, obsahu nebo okolností, za jakých bylo takové ustanovení přijato, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatních ustanovení, aniž by se stala nevynutitelnou, neplatnou nebo zdánlivou celá smlouva. V takovém případě se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové vadné (neplatné, nevynutitelné nebo zdánlivé) ustanovení smlouvy ustanovením, které bude platné a vymahatelné, a kterým bude co nejlépe dosaženo účelu, kterého smluvní strany původně zamýšlely vadným ustanovením docílit.

## Smluvní strany podpisem této smlouvy potvrzují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ke dni podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy (tj. veškeré okolnosti požadované dle § 1728 odst. 2 občanského zákoníku). S výjimkou ujištění či prohlášení, která si smluvní strany poskytly v této smlouvě, nevzniknou žádné ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při vyjednávání této smlouvy. Uvedené ujednání se nepoužije v případě úmyslného uvedení ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy. Smluvní strany jsou dále povinny si navzájem neprodleně sdělovat, že při provozu svého podniku (obchodního závodu) udělily prokuru (včetně totožnosti zmocněného prokuristy).

## Obě smluvní strany pro vyloučení pochybností prohlašují, že se ve vztahu k druhé smluvní straně nepovažují za ekonomicky ani jinak slabší smluvní stranu. Smluvní strany vylučují použití ustanovení občanského zákoníku o neúměrném zkrácení a lichvě.

## Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že tato smlouva byla sepsána dle jejich skutečné, vážné a svobodné vůle, že před uzavřením této smlouvy obdržely veškeré informace potřebné k jejímu uzavření a že tuto smlouvu uzavírají po jejich důkladném zvážení. Smluvní strany s veškerým obsahem této smlouvy bez výhrad souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| V *……………….…………* dne *………………* | V *………………….…………* dne *………………* |
| *………………………………………………………………*  ***[vyplní uchazeč]***  *[…]* | *………………………………………………………………*  ***Horské lázně Karlova Studánka, státní podnik***  *MUDr. Radomír Maráček*  *ředitel podniku* |

# Příloha č. 4

# ke Smlouvě na servis, údržbu a rozvoj ekonomického informačního systému

**Soupis zodpovědných osob - zástupců objednatele a poskytovatele**

**OBJEDNATEL**

* **Seznam zodpovědných osob objednatele, kontakty:** 
  + doplní objednatel před podpisem smlouvy

**POSKYTOVATEL**

* **Seznam zodpovědných osob poskytovatele, kontakty:**
  + **[vyplní uchazeč]**
  + **[vyplní uchazeč]**
  + **[vyplní uchazeč]**