

Čj. Objednatele:
Systémové číslo na E-ZAK:

ZSM-153-3/OVZ-2016
P16V00001727

„Smlouva o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS“

Závazný vzor návrhu smlouvy



ZAŘÍZENÍ SLUŽEB PRO MINISTERSTVO VNITRA
STÁTNÍ PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

„Smlouva o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS“

Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra

se sídlem Přípotoční 300/12, 101 00 Praha 10,
zastoupené JUDr. Ladislavem Mácou, generální ředitelem,
IČO: 67779999,
DIČ: CZ67779999,
bankovní spojení: ČNB Praha,
číslo účtu: 30320881/0710,
na straně jedné (dále též jen „**Objednatel**“)
číslo smlouvy: ZSM-153-3/OVZ-2016

a

se sídlem/místem podnikání _____

IČO: _____,

DIČ: _____

Zapsaná _____

Bankovní spojení: _____, č. účtu _____

Zastoupená _____

na straně druhé (dále též jen „**Zhotovitel**“)

(obě výše uvedené strany společně dále též jen „**Smluvní strany**“ či jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS

dle § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále též jen „Smlouva“) následujícího znění:

1. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je příspěvkovou organizací zřízenou Zřizovací listinou vydanou Ministerstvem vnitra ČR, č.j. N-1337/97 dne 8. 12. 1997, ve znění pozdějších dodatků, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel je osobou provozující lázeňská zařízení, přičemž na základě seznámení se s funkcionalitami IS L-BIS má zájem, aby Zhotovitel poskytoval průběžnou podporu pro tento software na zařízení Objednatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 1.3. Objednatel zadal, jakožto veřejný zadavatel ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, tzv. veřejnou zakázku malého rozsahu č. j.: ZSM-153-3/OVZ-2016 s názvem „Smlouva o provozní podpoře a údržbě IS L-BIS“. Nabídka Zhotovitele, která splnila veškeré stanovené požadavky Objednatele uvedené v zadávací dokumentaci, byla vyhodnocena jako nejvhodnější.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že je osobou podnikající mj. v oblasti poskytování služeb podpory vlastního software IS L-BIS, který je informačním systémem určeným pro lázeňská, rehabilitační a jiná zdravotní zařízení pro správu provozní agendy takových zařízení a vlastní veškerá oprávnění, jež jsou dle právních předpisů platných v České republice nutná k provedení předmětu této Smlouvy specifikovaného v čl. 2. této Smlouvy.
- 1.5. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně a včas plnit veškeré jeho závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli služby provozní podpory a údržby k informačnímu systému L-BIS („IS L-BIS“).
- 2.2. Služby podpory a údržby zahrnují:
 - a) Řešení provozních požadavků vzniklých při užívání IS L-BIS u Objednatele, tj. odstraňování prokazatelných nefunkčností IS L-BIS, které se projeví selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě dle uživatelské dokumentace, která tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy, je součástí nové verze IS L-BIS, či jakýkoliv jiný případ, kdy se IS L-BIS nechová v souladu s touto uživatelskou dokumentací.

- b) Poskytování technické pomoci formou konzultací Objednateli při řešení provozních požadavků vzniklých při užívání IS L-BIS telefonicky, e-mailem, formou vzdáleného připojení tak, aby bylo zajištěno bezproblémové užívání IS L-BIS, bude-li to vyžadovat situace, osobně v místě příslušného zařízení Objednatele na adrese viz 3.1.
- c) Poskytování ostatních služeb, souvisejících s užíváním IS L-BIS, jako jsou analýzy, projekty, programátorské práce, datové převody, školení, konzultace a další činnosti v dohodnutém rozsahu.
- d) Provádění legislativního upgrade IS L-BIS na poslední verzi. Upgrade IS L-BIS je realizován dle potřeby v návaznosti na legislativní změny. Do legislativního upgradu systému L-BIS nespadá vytvoření nového subsystému, modulu nebo funkčnosti IS L-BIS.
- e) Provádění funkčního upgrade (vývoj nových funkcí) IS L-BIS v dohodnutém rozsahu.
- f) Vypracování servisní měsíční zprávy, která bude obsahovat přehled všech realizovaných činností v daném měsíci.
- g) Provádění dalších prací na IS L-BIS, jejichž obsah bude vyplývat z provozních potřeb Objednatele.
- h) Předmětem této smlouvy je i možnost dodatečného nákupu licencí za cenových podmínek dle čl. 4.8.

3. MÍSTO, DOBA

- 3.1. Zhotovitel bude realizovat servisní návštěvy a zásahy v lázeňských domech Objednatele telefonicky, e-mailem, dálkovým přístupem, nebo osobně. Formu realizace určí Zhotovitel s ohledem na povahu a závažnost Provozního požadavku vyžadujícího servisní návštěvu nebo zásah.

Adresy lázeňských domů, kde se budou realizovat servisní návštěvy a zásahy:

LD Tosca – Moravská 220/8, 360 01 Karlovy Vary

LD Luna – Národní 14/13a, 351 01 Františkovi lázně

LD Mercur – Masarykova 25/3, 353 01 Mariánské lázně

LD Hubert – Antonína Václavíka 205, 763 26 Luhačovice-Pozlovice

4. CENA

- 4.1. Cena za poskytované služby je stanovena na základě jednotkových cen za poskytované služby, které jsou stanoveny závaznou cenovou nabídkou, která tvoří Přílohu č. 2 – Cenová nabídka a která je nedílnou součástí této Smlouvy. Cenová nabídka včetně rámce služeb zahrnutých v měsíčním paušálu jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy („Cenová nabídka“). Celková cena měsíčního paušálu z nabídky Prodávajícího učiněné v rámci Veřejné zakázky a činí:

- celkem bez DPH Kč (slovy „.....“ korun českých),

- DPH 21 % ve výši **Kč** (slovy „.....“ korun českých),
 - celkem včetně DPH **Kč** (slovy „.....“ korun českých).
- 4.2. Cena za konzultace k IS L-BIS nad rámec měsíčního paušálu bude určena na základě počtu skutečně odpracovaných hodin pracovníky Zhotovitele a na základě použití hodinové sazby dle Cenové nabídky.
- 4.3. Cena za dálkovou správu nad rámec měsíčního paušálu bude stanovena stejným způsobem jako v článku 4.2 Smlouvy s tím, že bude evidován skutečně strávený čas Zhotovitele, který bude doložen při fakturaci.
- 4.4. Cena za funkční upgrade IS L-BIS nad rámec služeb měsíčního paušálu bude stanovena dle Cenové nabídky.
- 4.5. Cena za vypracování servisní měsíční zprávy je součástí měsíčního paušálu. Zpráva bude obsahovat přehled všech realizovaných činností Zhotovitele v daném měsíci.
- 4.6. V případě požadavku na služby Zhotovitele dle odstavce 2.2 písm. c) a g) bude cena účtována hodinovou sazbou dle Přílohy č. 2.
- 4.7. Zhotovitel bude v případě potřeby k ubytování využívat ubytovacích služeb zajištěných Objednatel. V případě, že Objednatel nezajistí Zhotoviteli ubytovací služby do 16 hodiny dne, ve kterém má být Zhotovitel ubytován, je Zhotovitel oprávněn využít ubytovacích služeb dle vlastního výběru v přiměřené ubytovací kategorii na náklady Objednatele. Součástí faktury musí být kopie dokladu o skutečně vynaložených nákladech na toto ubytování.
- 4.8. Licence bude Objednateli účtována minimálně s 5% slevou oproti standartnímu platnému ceníku Zhotovitele.
- 4.9. Veškeré finanční částky v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Objednatel je povinen zaplatit za poskytování služeb podpory a údržby dle této Smlouvy Zhotoviteli cenu, a to na základě měsíčních faktur vystavených Zhotovitelem. Zhotovitel vystaví faktury za poskytnuté služby do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k poskytnutí služby či uskutečnění zásahu.
- 5.2. Splatnost faktur je třicet (30) dnů.
- 5.3. Pokud Objednatel dvakrát za sebou (za dva po sobě následující měsíce) neuhradí fakturovanou částku stanovenou dle této Smlouvy v termínu stanoveném dle článku 5.2. této Smlouvy, má Zhotovitel právo pozastavit poskytování služeb dle této Smlouvy až do doby úplného zaplacení všech dlužných částek.

6. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

6.1. Zhotovitel je povinen:

- a) poskytovat služby dle této Smlouvy v dohodnutém rozsahu a za podmínek této Smlouvy;
- b) dodržovat vnitřní pokyny a směrnice Objednatele, které souvisí s provozem IS L-BIS a s pohybem Zhotovitele v prostorách a zařízeních Objednatele, a to za předpokladu, že s těmito vnitřními pokyny a směrnicemi Objednatele byl Zhotovitel předem řádně seznámen;
- c) informovat Objednatele o aktuálních i předvídatelných Provozních požadavcích zjištěných v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy;
- d) na vyžádání Objednatele poskytnout úplné informace o realizaci služeb podpory a údržby dle této Smlouvy.
- e) bezplatně odstranit chyby, které vznikly v důsledku jeho činnosti z titulu práv z vadného plnění
- f) při každé návštěvě u Objednatele se hlásit osobně u osob, s nimiž je návštěva sjednána, v případě jejich nepřítomnosti či nedostupnosti u jejich pověřených zástupců. Jména osob, u kterých se mají pracovníci Zhotovitele hlásit, jim budou předem oznámena Objednatelem.

6.2. Zhotovitel je oprávněn:

- a) odmítnout úpravy IS L-BIS, které by vedly k omezení jeho funkčnosti;
- b) požadovat od Objednatele poskytnutí potřebných informací a součinnost ze strany pověřených pracovníků Objednatele při realizaci služeb zahrnutých v této Smlouvě a Objednatel je povinen takové informace a součinnost poskytnout.

6.3. Objednatel je povinen:

- a) poskytnout součinnost při realizaci služeb ve smyslu této Smlouvy. Zejména se jedná o umožnění přístupu k prostředkům výpočetní techniky a poskytování pravdivých informací o provozu a Provozních požadavcích;
- b) vytvořit vhodné podmínky pro práci pověřených pracovníků Zhotovitele;
- c) zajistit plnou funkčnost technických prostředků v takové kvalitě, aby mohl Zhotovitel bez omezení plnit služby podpory;

6.4. Žádná Smluvní strana nebude po dobu trvání této Smlouvy a dále po dobu jednoho (1) roku po jejím ukončení nabízet zaměstnání zaměstnancům či pracovníkům druhé Smluvní strany, a tyto zaměstnance či pracovníky u sebe nezaměstná a neuzavře s nimi pracovní právní ani jiný obdobný poměr či vztah podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, nebo Občanského zákoníku bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

- 6.5. Za zaměstnance či pracovníka Smluvní strany se pro účely této Smlouvy považuje osoba, která byla zaměstnána u této Smluvní strany nebo byla s touto Smluvní stranou v obdobném smluvním vztahu v době platnosti této Smlouvy nebo v této době pracovní nebo jemu obdobný poměr či vztah ukončila.
- 6.6. Návštěva a činnosti s ní spojené budou realizovány v dohodnutém termínu a budou při ní přítomni pověřeni pracovníci Zhotovitele a pověřený pracovník (pracovníci) Objednatele. V případě, že Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost pro určení termínu, tj. zejména bude bezdůvodně odmítat termíny navržené Zhotovitelem, ke lhůtám dle článku 10.5 této Smlouvy se nepřihlíží.
- 6.7. Zhotovitel se zavazuje zajistit stanovené činnosti formou servisních návštěv, které budou upřesněny zástupcem pro jednání ve věcech technických za Objednatele před realizovanou servisní návštěvou, dostatečným počtem pracovníků.
- 6.8. Objednatel není na základě této smlouvy povinen objednat uvedený počet hodin, dle přílohy č. 2, tabulky č. 2. Uvedený počet hodin v ceníku nestanovuje minimální ani maximální počet objednaných hodin.
- 6.9. Zhotovitel je po celou dobu účinnosti této Smlouvy povinen být pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti s tím, že limit pojistného plnění musí činit minimálně 1.000.000,- Kč (slovy „milion“ korun českých) s maximální spoluúčastí 10 % pro všechny pojistné události v daném období. Kopii dokladu o tomto pojištění předá Zhotovitel Objednateli současně s uzavřením této Smlouvy.

7. NÁHRADA ŠKODY A SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany nebo v důsledku vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí okolnosti dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 7.2. Zhotovitel bude nést neomezenou odpovědnost za úmyslně způsobenou škodu, škodu způsobenou z hrubé nedbalosti, škodu na přirozených právech člověka a škodu způsobenou slabší straně dle jejího pojetí v Občanském zákoníku. Odpovědnost Zhotovitele za ušlý zisk, ušlé příjmy nebo za následnou a nepřímou škodu se vylučuje. Pro vyloučení pochybností si Smluvní strany mezi sebou nebudou vzájemně nahrazovat jakoukoliv nemajetkovou újmu vzniklou v souvislosti se Smlouvou či souvisejícími smlouvami.
- 7.3. Odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti, ať už se jedná o navazující povinnost nahradit škodu či zaplatit smluvní pokutu, se Smluvní strana zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli („**Vyšší moc**“). Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští.

- 7.4. Za Vyšší moc se pro účely této Smlouvy, pokud splňují předpoklady uvedené v předcházejícím odstavci, považují zejména přírodní katastrofy, požáry, zemětřesení, sesuvy půdy, povodně, vichřice nebo jiné atmosférické poruchy a jevy značného rozsahu nebo války, povstání, vzpoury, občanské nepokoje nebo stávky nebo rozhodnutí nebo normativní akty orgánů veřejné moci, regulace, omezení, zákazy nebo jiné zásahy státu, orgánů státní správy nebo samosprávy nebo havárie, výbuchy nebo jiná poškození výrobního nebo distribučního zařízení.
- 7.5. V případě prodlení s řešením Provozního požadavku ve lhůtách dle článku 10.5. je povinen Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši:
- 2.000,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie A;
 - 1.000,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie B;
 - 500,- Kč v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie C.
- 7.6. V případě porušení povinnosti nenabízet zaměstnání zaměstnancům či pracovníkům druhé Smluvní strany dle článku 6.4 této Smlouvy, zaplatí taková porušující Strana druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení.
- 7.7. V případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím Služby podpory vyjma Řešení provozních požadavků je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny za Služby podpory fakturované za kalendářní měsíc předcházející kalendářnímu měsíci, v němž vzniklo prodlení, za každý den prodlení. Prodlením se rozumí opakované neposkytnutí Služby podpory ve lhůtě dohodnuté Smluvními stranami. Za opakované neposkytnutí Služby podpory dle tohoto odstavce se považuje takové neposkytnutí konzultace nebo služby, kterému předcházelo písemné upozornění Objednatele se stanovením dodatečné přiměřené lhůty ke zjednání nápravy, která nesmí být kratší než 4 pracovní dny. Za prodlení se v žádném případě nepovažuje např. obsazení linky.
- 7.8. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv částky dle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení z dlužné částky. Smluvní pokutou dle tohoto článku 7 není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody v plné výši.

8. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 8.1. Zhotovitel poskytuje na novou verzi IS L-BIS záruku za jakost v délce 12 měsíců od její instalace u Objednatele.
- 8.2. Vady řešení Provozního požadavku, které vzniknou v záruční době a na něž se vztahuje záruka za jakost, je Zhotovitel povinen odstranit bezplatně v místě vzniku vady na své náklady. Vady Řešení provozního požadavku, které vzniknout mimo záruční dobu, budou zpoplatněny dle aktuální Cenové nabídky, která je nedílnou součástí této smlouvy. V takovémto případě nelze uplatnit úhradu ubytování technika Zhotovitele dle odstavce 4.7.

9. SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

- 9.1. Záruční opravou se rozumí tyto druhy Řešení provozních požadavků:
- odstranění vad funkčnosti programu v důsledku chybného programového kódu;
 - nefunkčnost IS L-BIS v důsledku zásahu Zhotovitele.
- 9.2. Mimozáručním zásahem je zejména:
- odstraňování porušení dat nevhodnou obsluhou nebo poruchy hardwaru (např. přeinstalování stanice, havárie stanice, serveru);
 - Řešení provozních požadavků vzniklých chybnou definicí a zadání dat uživateli systému;
 - Řešení provozních požadavků vzniklých chybným užíváním IS L-BIS, tj. v rozporu s uživatelskou dokumentací k IS L-BIS dle Přílohy č. 3;
 - odstraňování chyb dat a programového kódu vzniklých v důsledku programových virů;
 - další činnosti a akce realizované na objednávku Objednatele;
 - Řešení provozních požadavků v souvislosti se ztrátou dat.
- 9.3. V případě sporu, zda se jedná o záruční či mimozáruční opravu se Smluvní strany pokusí v dobré víře dohodnout.
- 9.4. Zásah Zhotovitele, který je záruční opravou dle článku 9.1. provede Zhotovitel v záruční době zdarma.
- 9.5. Zásah Zhotovitele, který je mimozáruční opravou, provede Zhotovitel dle podmínek této Smlouvy.

10. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH POŽADAVKŮ

- 10.1. Zhotovitel se zavazuje provádět Řešení provozních požadavků na základě objednávek Objednatele.
- 10.2. Provozní požadavky se člení do těchto kategorií:
- Kategorie A** - problém znemožňující užívání IS L-BIS; tj. způsobující zhroucení IS L-BIS během normálního používání, způsobující ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání IS L-BIS, způsobující, že významná část IS L-BIS je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele.
 - Kategorie B** - problém omezující užívání IS L-BIS; tj. způsobující významné problémy při jeho používání, avšak překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobující, že část dodaného IS L-BIS se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezující významně jeho funkčnost.

- c) **Kategorie C** - drobné problémy které minimálně komplikují postupy při práci s IS L-BIS, tj. projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předchozích kategoriích. Jedná se např. o překlepy v reportech, atd.
- 10.3. Kategorizaci Provozních požadavků navrhuje Objednatel v „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ (Příloha č. 1 této Smlouvy) e-mailem dle článku 12.4. O námitkách Zhotovitele na kategorizaci chyb rozhodují zástupci pro jednání ve věcech technických za Objednatele a Zhotovitele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě nedohody vedoucích realizačních týmů rozhoduje s konečnou platností dohoda na úrovni statutárních orgánů Objednatele a Zhotovitele.
- 10.4. Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele zahájit práci na Řešení provozního požadavku.
- 10.5. Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele odstranit Provozní požadavek v následujících lhůtách.

Kategorie Provozního požadavku	Lhůty pro odstranění Provozního požadavku
A	do 24 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
B	do 5 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
C	do 3 měsíců po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“, nejpozději v další verzi IS L-BIS

- 10.6. O způsobu Řešení provozního požadavku rozhodne Zhotovitel dle jeho charakteru. Předpokladem dodržení sjednaných lhůt ze strany Zhotovitele je plná funkčnost hardware Objednatele pro provoz IS L-BIS a existence použitelných záloh dat v rámci IS L-BIS. Objednatel je povinen zajistit funkční zabezpečený dálkový přístup pro Zhotovitele za účelem Řešení provozních požadavků Zhotovitelem. V případě, že Objednatel takto dálkový přístup nezajistí či bude dálkový přístup nedostatečný, není Zhotovitel odpovědný za prodlžení s Řešením provozního požadavku.
- 10.7. Lhůty uvedené v článku 10.5 běží od doručení "Hlášení o vzniku Provozního požadavku" Zhotoviteli za podmínky, že „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ je doručeno Zhotoviteli v pracovní den v době od 8:00 do 15:30 hodin.
- 10.8. „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ může Zhotoviteli mimo jeho pracovní dobu doručit pouze osoba zmocněná pro otázky technické za Objednatele nebo její zástupce (dle článku 12 této Smlouvy) a to pouze osobě zmocněné pro otázky technické za Zhotovitele nebo jejímu zástupci (dle článku 13 této Smlouvy). V tomto případě běží lhůta pro vyřešení Provozního požadavku od okamžiku jeho nahlášení.

- 10.9. Odstranění Provozního požadavku v kategorii je definováno jako odstranění nahlášeného Provozního požadavku nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo převedení daného Provozního požadavku do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na změnu - vývoj/nastavení systému, nebo postoupení Provozního požadavku k vyřešení třetí osobě (např. dodavatel HW, atd.), jedná-li se o Provozní požadavek vyvolaný chybným chováním komponenty dodané třetí osobou.
- 10.10. Zhotovitel řeší nahlášené Provozní požadavky a připomínky dle priorit (dle kategorií A - B - C) dohodnutých mezi zmocněnými osobami Objednatele a Zhotovitele a podle rychlosti reakce dohodnuté v tomto článku 10.

11. POVINNOST MLČENLIVOSTI, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny utajit veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které si Smluvní strany navzájem sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy („**Důvěrné informace**“).
- 11.2. Žádná ze Smluvních stran nesdělí Důvěrné informace třetí osobě a každá Smluvní strana přijme taková opatření, která znemožní přístup k Důvěrným informacím třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na Důvěrné informace:
- a) které byly v době jejich zveřejnění všeobecně známými;
 - b) které se staly nebo stanou všeobecně známými či dostupnými jinak než porušením povinností některé Smluvní strany, jejich zaměstnanců, poradců nebo konzultantů vyplývajících z této Smlouvy;
 - c) které byly zveřejněny na základě povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy nebo na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo pravomocného rozhodnutí orgánů státní správy;
 - d) k jejichž zveřejnění dala Smluvní strana druhé Smluvní straně výslovný souhlas.
- 11.3. Smluvní strany mají v souvislosti s touto Smlouvou a jejím plněním povinnost chránit Důvěrné informace pouze v rozsahu stanoveném přímo v této Smlouvě.
- 11.4. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zpracovávaných Objednatelem a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti pracovníků Zhotovitele trvá i po skončení zaměstnání u Zhotovitele nebo po ukončení příslušných prací.
- 11.5. Pro realizaci dálkového připojení Zhotovitele k Objednateli platí následující podmínky:
- a) Dálkové připojení může být realizováno pouze pověřeným pracovníkem Zhotovitele;
 - b) Zhotovitel má povinnost evidovat přesný datum, čas, důvod a činnosti realizované během dálkového připojení;

- c) O realizaci dálkového připojení musí být informován Objednatel v rámci písemných měsíčních servisních zpráv;
 - d) Pro zajištění zabezpečeného autorizovaného přístupu Zhotovitele k Objednateli pomocí dálkové zprávy k modulům IS L-BIS je Objednatel povinen zajistit odpovídající technické podmínky.
- 11.6. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy bez omezení až do doby, kdy se Důvěrné informace stanou obecně známými.
- 11.7. V případě, že bude ze strany Zhotovitele docházet ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel, uzavřou Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 11.8. Bez ohledu na výše uvedené Zhotovitel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas, v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, s možným zpřístupněním či zveřejněním celého obsahu Smlouvy, jakož i obsahu všech jednání a okolností se Smlouvou souvisejících, ke kterému může kdykoliv v budoucnu dojít.
- 11.9. Bez ohledu na výše uvedené uděluje Zhotovitel Objednateli souhlas se zveřejněním celého obsahu Smlouvy na webových stránkách Objednatele s tím, že Objednatel učiní nezbytná opatření ke znečitelnění těch identifikačních údajů Smluvních stran, o kterých to stanoví příslušné platné právní předpisy České republiky, případně ke znečitelnění dalších údajů, jejichž znečitelnění výslovně Smlouva vyžaduje.
- 11.10. Prodávající bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech údajů uvedených ve Smlouvě včetně ceny předmětu plnění.
- 11.11. Objednatel se zavazuje zajistit uveřejnění této Smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Každá ze Smluvních stran je povinna informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 12.2. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď datovou schránkou, osobně, emailem nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 12.3. Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že v případě změny své adresy bude o této změně druhou Smluvní stranu písemně informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne této změny.
- 12.4. Objednatel je povinen Hlášení o Provozním požadavku hlásit na helpdesku Zhotovitele pomocí zaslání e-mailové zprávy na adresu helpdesk@lauryn.cz.

- 12.5. Jakékoli oznámení bude považováno za řádně doručené příslušné Straně okamžikem jejího dojití do sféry adresáta. K doručení v souladu s ustanovením § 570 Občanského zákoníku dojde i v případě, že Smluvní strana, jež je adresátem, vědomě zmaří dojití. V případě pochybností je dnem dojití došlé zásilky odeslané s využitím provozovatele poštovních služeb třetí pracovní den po jejím odeslání.
- 12.6. Kontaktní osoby Smluvních stran pro účely této Smlouvy pro otázky technické jsou tyto osoby:

Za Zhotovitele:

Za Objednatele: Vedoucí odboru IS/IT Objednatele

13. UCHOVÁNÍ DOKUMENTŮ

- 13.1. Smluvní strana zajišťující předmět plnění je povinna uchovávat dokumenty související s plněním dle Smlouvy nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutého plnění, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
- 13.2. Druhá Smluvní strana je povinna umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s plněním dle Smlouvy jak od ZSMV, tak i jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, Centra pro regionální rozvoj České republiky, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
- 13.3. Smluvní strana zajišťující předmět plnění je podle § 2 písm. E) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, povinna spolupracovat při výkonu finanční kontroly.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Smluvní strany se v souladu s § 89 a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně ve sporech ze Smlouvy bude v případech, kdy není stanovena výlučná příslušnost soudu a kdy je v prvním stupni příslušný krajský soud, Městský soud v Praze, v případech, kdy je v prvním stupni příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 10.

15. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že plnění za období 4 let nesmí překročit limit plnění veřejné zakázky, který je stanoven 1.990.000 Kč bez DPH (slovy „jedenmiliondevětsetdevadesáttisíc“ korun českých).

- 15.2. Smluvní strany se s ohledem na změny, ke kterým došlo novelizací zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dohodly následujícím způsobem: Kterákoli Smluvní strana může Smlouvu jednostranně vypovědět v případě, že druhá Smluvní strana v průběhu platnosti Smlouvy poruší závažným způsobem své povinnosti vztahující se ke správě daní a správce daně rozhodne o jeho nespolehlivosti. Smluvní strany se zavazují, že pokud by k vydání takového rozhodnutí správcem daně došlo, budou druhou Smluvní stranu o této skutečnosti neprodleně informovat.
- 15.3. Ukončením platnosti této Smlouvy, kteroukoliv ze Smluvních stran, nejsou dotčeny závazky Smluvních stran, které svým charakterem účinnost této Smlouvy přesahují (např. závazky Smluvních stran z nároku na náhradu škod či ze smluvních sankcí apod.).

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může použít odkaz na obchodní firmu Objednatele (popřípadě i s uvedením loga) a typ poskytnutého plnění (tj. poskytování služeb dle této Smlouvy) jako referenci ve svých marketingových materiálech. Objednatel dále souhlasí s tím, že poskytne Zhotoviteli na jeho žádost učiněnou nejpozději do tří (3) let od ukončení této Smlouvy bez zbytečného odkladu písemné osvědčení o řádném poskytnutí služeb dle této Smlouvy s uvedením jeho povahy a rozsahu, a to pro účely prokázání splnění technických kvalifikačních předpokladů Zhotovitele pro účast v zadávacích řízeních ve smyslu § 56 odst. 2 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv změna této Smlouvy musí být provedena písemnou formou a musí být podepsána osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní stranu. Změny této Smlouvy se sjednávají jako dodatek ke Smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny Smlouvy. Písemná forma je vyžadována i pro vzdání se jakéhokoliv práva či prominutí jakéhokoliv nároku dle této Smlouvy či v souvislosti s ní.
- 16.3. Pokud jakýkoli závazek dle Smlouvy nebo kterékoli ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle Smlouvy a Smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
- 16.4. Veškeré spory, vzniklé z této Smlouvy nebo z jejího rozvázání, zrušení nebo prohlášení neplatnosti se řídí českým právem.

- 16.5. Objednatel prohlašuje, že se podrobně seznámil s povinnostmi, které mu vyplývají z této Smlouvy a s důsledky, které způsobí jejich případné nesplnění. V tomto kontextu Smluvní strany výslovně na tuto Smlouvu vylučují aplikaci úpravy obsažené v § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku, která upravují odkazy na obchodní podmínky ve formulářových smlouvách, definují nesrozumitelné nebo zvláště nevýhodné doložky a podmínky jejich platnosti.
- 16.6. Práva a závazky vyplývající ze Smlouvy nemůže Zhotovitel postoupit bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.7. Zhotovitel je oprávněn započíst své splatné i dosud nesplatné pohledávky za Objednatelem jen písemnou dohodou obou Smluvních stran.
- 16.8. Smlouva je závazná rovněž pro právní nástupce Smluvních stran. Oznámení o změně Smluvní strany zašle právní nástupce této Smluvní strany písemně každé ze Smluvních stran do patnácti (15) dnů od rozhodné události.
- 16.9. Smluvní strany souhlasí se zasíláním obchodních sdělení a prováděním jiné korespondence související s touto Smlouvou elektronickou poštou a jinými elektronickými prostředky podobného charakteru, a to v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a změně některých zákonů a zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
- 16.10. Uplynutím doby účinnosti této Smlouvy nejsou dotčeny závazky Smluvních stran, které svým charakterem účinnost této Smlouvy přesahují (např. závazky Smluvních stran vyplývající z dospělých smluvních sankcí, z nároků na náhradu škod apod.).
- 16.11. Smluvní strany se dohodly, že pokud se písemnost ve lhůtě deseti (10) dnů ode dne, kdy byla k vyzvednutí připravena, nevyzvedne, písemnost se považuje za doručenou posledním dnem této lhůty.
- 16.12. Práva a povinnosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušným ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 16.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá Strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

- 16.14. Smluvní strany prohlašují, že je jím znám celý obsah Smlouvy a jejích příloh, Smlouvě i jejím přílohám beze zbytku porozuměly, a že tuto Smlouvu uzavřely na základě svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti k ní níže připojují své vlastnoruční podpisy.
- 16.15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Hlášení o vzniku Provozního požadavku;
 - b) Příloha č. 2 – Cenová nabídka;
 - c) Příloha č. 3 – Uživatelská dokumentace IS L-BIS

za **Objednatele:**

za **Zhotovitele:**

V Praze dne

V _____ dne

.....
JUDr. Ladislav Máca
generální ředitel

.....
.....
.....