*Příloha č. 3 ZD*

**SERVISNÍ SMLOUVA**

**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY  
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SKLADOVÉHO HOSPODÁŘSTVÍ**

(dále jen „*smlouva*“)

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

# Smluvní strany

## Karlovarská krajská nemocnice a.s.

se sídlem: Bezručova 1190/19, 360 01 Karlovy Vary

IČ: 26365804

DIČ: CZ26365804

zastoupená: MUDr. Jiřím Štefanem, MBA, předsedou představenstva

Ing. Jiřím Tvrdíkem, MBA, členem představenstva

bankovní spojení: Komerční banka

č.ú.: 35-227290217/0100

*(dále jen „objednatel“)*

a

## Obchodní jméno: =Doplní účastník zadávacího řízení=

se sídlem / místem podnikání: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

IČ: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

DIČ: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

zastoupený/jednající: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

bankovní spojení: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

č.ú.: **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném , sp. zn. **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

zhotovitel je plátce DPH: Ano/Ne **=Doplní účastník zadávacího řízení=**

*(dále jen „poskytovatel“)*

Objednatel a poskytovatel dále společně jako „*smluvní strany*“.

Podkladem pro uzavření této smlouvy je Smlouva o dílo (Smlouva o dodávce   
a implementaci informačního systému skladového hospodářství), mezi objednatelem   
a zhotovitelem a je uzavírána současně s touto Servisní smlouvou.

# Předmět smlouvy

## Předmětem servisní smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby technické podpory (dále jen „služby“) při užívání „Informačního systému skladového hospodářství“ (dále „SW SKLAD“) v rozsahu licencí uvedených v příloze č. 3 smlouvy tak, aby tento systém byl udržován v provozuschopném a funkčním stavu dle parametrů servisní smlouvy a závazek objednatele za poskytnuté služby zaplatit poskytovateli odměnu smlouvou sjednanou.

## Služby poskytované dle smlouvy jsou následující:

## služby poskytované na paušální bázi (dále jen „paušální služby“) – kategorie a specifikace paušálních služeb upravuje příloha č. 1 smlouvy a reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v příloze č. 2 smlouvy.

## služby poskytované na dodávkové bázi (dále jen „dodávkové služby“) - jedná se služby poskytované objednateli poskytovatelem ve vztahu k SW SKLAD, které nejsou Paušálními službami podle této smlouvy.

## Předmětem plnění dle smlouvy není realizace servisních požadavků Objednatele, které byly způsobeny:

## chybným užitím SW SKLAD nebo jeho části objednatelem, resp. jeho užitím v rozporu s dokumentací nebo pokyny poskytovatele,

## zásahem třetí strany nebo vyšší moci,

## komponentami nedodanými na základě Smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze apod.) objednatele.

## Servisní požadavky objednatele dle předchozího odstavce mohou být poskytovatelem řešeny mimo režim smlouvy na základě samostatné dohody smluvních stran.

## Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy odborně, přičemž odpovídá za kvalitu a včasnost jím poskytovaných služeb, resp. za kvalitu veškerých jím vykonávaných prací, školení a dodaných materiálů. Poskytovatel prohlašuje, že poskytováním služeb podle smlouvy neporušuje práva třetích osob.

## Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel může provádět ověřování SW SKLAD za účelem zjištění jeho kybernetických bezpečnostních zranitelností. Případně Objednatelem vyžadovaná součinnost bude poskytována prostřednictvím služeb dle smlouvy. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli k naplnění účelu smlouvy monitorovaný systém vzdáleného připojení k SW SKLAD a trvale jej udržovat v provozuschopném stavu, resp. zajistit poskytovateli nezbytnou součinnost včetně poskytovatelem požadovaných informací věcného i systémového charakteru potřebných k poskytování služeb.

## Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti smlouvy poskytovat nezbytnou součinnost poskytovateli při poskytování služeb, včetně zajišťování potřebných informací a materiálů podle předchozího odstavce. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými vhodnými osobami, avšak teprve po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele. V době uzavření smlouvy jsou osoby oprávněné ve smyslu tohoto odstavce uvedeny v příloze č. 4 smlouvy. Objednatel odpovídá za obsah a správnost požadavků a informací předaných jeho oprávněnými osobami.

## Pravidelné zálohování veškerých dat evidovaných objednatelem v SW SKLAD, jehož cílem je zejm. zabránění jejich poškození nebo ztrátě, je, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, výhradně povinností objednatele.

## Objednatel je povinen zajistit informování pověřeného zástupce poskytovatele s dostatečným předstihem tak, aby tento mohl být účasten u veškerých závažnějších zásahů prováděných objednatelem do své infrastruktury, na které je SW SKLAD provozován.

## Smluvní strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.

# Místo a způsob plnění

## Místem plnění je sídlo objednatele, přičemž služby poskytované poskytovatelem na základě smlouvy budou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytovány prostřednictvím dálkového přístupu, a to skrze VPN připojení prostřednictvím bezpečného šifrovaného kanálu s monitorovaným systémem privilegovaných účtů; seznam pracovníků oprávněných za poskytovatele přistupovat do sítě objednatele je uveden v příloze č. 4 smlouvy.

## Smluvní strany se dohodly, že jakékoliv zásahy do datové základny objednatele nebudou provedeny pracovníky poskytovatele bez předchozího upozornění, konzultace a souhlasu správce systému objednatele.

## Základní formou komunikace mezi oběma smluvními stranami je elektronický systém poskytovatele (dále jen „ServiceDesk“), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese ……………...... ServiceDesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob objednatele k řešení poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam osob Objednatele oprávněných zadávat požadavky do ServiceDesku je uveden v příloze č. 4 smlouvy.

## V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat s poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv objednatele či poskytovatele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: ....

## Smluvní strany si sjednaly následující způsob plnění Dodávkových služeb:

## Požadavky objednatele na poskytnutí Dodávkových služeb jsou zadávány prostřednictvím ServiceDesku, případně jiným způsobem (např. elektronicky prostřednictvím emailové komunikace).

## Po obdržení požadavku objednatele zadaného postupem dle bodu 3.5.1. výše poskytovatel potvrdí objednateli příjem požadavku, přičemž zpravidla (zejm. u většího rozsahu požadovaného plnění) následně vypracuje nabídku, v níž uvede podmínky poskytnutí požadovaných Dodávkových služeb (např. předpokládaný harmonogram poskytování Dodávkové služby, její očekávanou pracnost, výši odměny apod.); není-li možné na základě požadavku objednatele vypracovat nabídku dle předchozí věty, informuje poskytovatel objednatele a případně požádá o upřesnění požadavku, nebo požadavek odmítne (např. pro nemožnost plnění).

## Požadavek je považován za závaznou objednávku objednatele na poskytnutí Dodávkové služby (i) potvrzením nabídky (vytvořené poskytovatelem na základě požadavku objednatele) objednatelem, nebo (ii) v případě, že se jedná o požadavek, u kterého není vytvoření nabídky požadováno (jedná se zejm. o požadavky zadávané prostřednictvím ServiceDesku), zahájením řešení požadavku ze strany poskytovatele.

## Posouzení splnění požadavku podléhá akceptačnímu řízení, v němž je plnění poskytované v rámci objednané Dodávkové služby předloženo poskytovatelem objednateli k akceptaci. V rámci akceptačního řízení provede objednatel bez zbytečného odkladu nezbytné kontrolní činnosti předloženého plnění a nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů sdělí výsledek akceptačního řízení.

## Akceptační řízení je prováděno:

* 1. formou řízeného procesu v ServiceDesku, nebo
  2. prostřednictvím akceptačního protokolu v případě objednávky.

## Výsledkem akceptačního řízení se rozumí:

* 1. **Akceptováno** – tzn. požadavek objednatele je poskytovatelem splněn   
     a poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na poskytnutou Dodávkovou službu. Nastává v případě, že objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne   
     v předloženém plnění žádné vady ani nedodělky. Akceptace předloženého plnění nastává také marným uplynutím lhůty pro vyjádření objednatele k předloženému plnění dle bodu 3.5.4. výše v tomto odstavci smlouvy.
  2. **Akceptováno s výhradami** – tzn. požadavek objednatele byl poskytovatelem splněn, plnění nevykazuje vady bránící jeho užití, avšak objednatel má k poskytovatelem předloženému plnění výhrady, které uvede buď formou komentáře ke svému požadavku v ServiceDesku, nebo záznamem do Akceptačního protokolu. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na poskytnutou Dodávkovou službu a současně je povinen vypořádat výhrady objednatele ve sjednané lhůtě.
  3. **Neakceptováno** – tzn. požadavek objednatele nebyl poskytovatelem splněn, plnění vykazuje vady bránící jeho užití. V takovém případě si smluvní strany dohodnou způsob a termín, do kterého je poskytovatel povinen zjištěné vady odstranit. Seznam vad spolu s termíny pro jejich odstranění uvedou smluvní strany do komentářů u požadavku v ServiceDesku, nebo do Akceptačního protokolu se záznamem „Neakceptováno“, který následně stvrdí svými podpisy. Po odstranění všech zjištěných vad přistoupí obě strany k opakovanému Akceptačnímu řízení.

# Odměna a platební podmínky

## Smluvní strany si sjednaly, že za poskytování služeb objednateli podle smlouvy náleží poskytovateli odměna, přičemž ta je smluvními stranami podle druhu poskytovaných služeb stanovena následovně:

* + 1. **Odměna za Paušální služby** činí **…………..… Kč bez DPH** za jeden kalendářní rok; tato odměna bude Poskytovatelem fakturována poměrně vždy za kalendářní čtvrtletí.
    2. **Odměna za Dodávkové služby** bude Poskytovatelem Objednateli účtována ve výši odpovídající násobku hodin potřebných pro realizaci Dodávkové služby a příslušné hodinové sazby. V době uzavření Servisní smlouvy byly smluvními stranami sjednány sazby za jednu člověkohodinu následně:

1. Vedení projektu **……..Kč/hod bez DPH**
2. Projekční, analytické a programátorské práce (včetně realizace integrací)

**……..Kč/hod bez DPH**

1. Implementační, konzultační a školící práce **……..Kč/hod bez DPH**
   * 1. Smluvní strany si sjednaly, že jestliže dojde v důsledku poskytnutí Dodávkové služby na základě smlouvy k tzv. technickému zhodnocení SW SKLAD, je poskytovatel oprávněn požadovat navýšení odměny za Paušální služby o částku uvedenou a objednatelem odsouhlasenou v rámci objednávky takové Dodávkové služby; navýšení odměny za Paušální služby o shodné procento, o jaké došlo   
        k technickému zhodnocení SW SKLAD, je poskytovatel oprávněn uplatnit jednou ročně oznámením objednateli o souhrnné výši takového zhodnocení za uplynulý kalendářní rok. Úprava ceny za Paušální služby podle tohoto ustanovení bude provedena na základě uzavřeného písemného dodatku k této smlouvě.

## Vedle shora uvedených odměn má poskytovatel rovněž nárok na náhradu cestovních a ubytovacích nákladů, které mu prokazatelně vzniknou v souvislosti s poskytováním služeb vyžádaných objednatelem na základě smlouvy v sídle, či provozovně objednatele. Tyto náklady budou poskytovatelem vyúčtovány současně s odměnou za příslušnou službu, a to s doložením kopií dokladů prokazujících vynaložené cestovní, resp. ubytovací náklady poskytovatele. Dohodnutá sazba za cestovné s využitím osobního automobilu poskytovatele je 14 Kč/km.

## Ke sjednané výši odměn bude účtována DPH ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## Poskytovatel je oprávněn jedenkrát ročně, poprvé nejdříve po uplynutí 12 měsíců od účinnosti smlouvy, upravit výši sjednané odměny o míru inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto navýšení je poskytovatel povinen předem písemně oznámit objednateli, a to nejpozději do 30.4. přičemž v oznámení je povinen uvést podrobnosti výpočtu navýšení (uplatněnou míru inflace, původní výši odměny a výši odměny po navýšení). Takto navýšené ceny mohou být poskytovatelem bez dalšího účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení objednateli podle předchozí věty. Smluvní strany si sjednaly, že odměna poskytovatele podle smlouvy bude objednatelem hrazena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (dále též „faktura“), přičemž poskytovatel je povinen vystavit fakturu na sjednanou odměnu do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Splatnost faktury bude 60 dní od data vystavení faktury. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

## Odměna za Paušální služby je poskytovatel povinen fakturovat a objednatel povinen hradit za každý kalendářní čtvrtletí, ve kterém je poskytovatel povinen Paušální služby poskytovat. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního čtvrtletí, ke kterému se faktura vztahuje.

## Odměna za Dodávkové služby bude objednatelem poskytovateli uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem na základě výsledků akceptačního řízení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den akceptace, případně den marného uplynutí lhůty pro vyjádření objednatele k předloženému plnění.

## Faktura musí obsahovat všechny zákonem a závaznými předpisy vyžadované údaje, především údaje uvedené v § 29 a násl. Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění účinném k okamžiku vystavení faktury. Faktura musí dále splňovat náležitosti účetního dokladu dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

## Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.

## V případě, že objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

## Poskytovatel zašle objednateli vystavenou fakturu elektronickou poštou na adresu: fakturace@kkn.cz.

## Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom své povinnosti odvést řádně DPH z inkasované odměny správci daně a zavazuje se DPH řádně, včas a ve správné výši správci daně odvést. Poskytovatel dále prohlašuje, že je v ekonomicky dobré kondici, není osobou, proti níž by bylo vedeno exekuční nebo insolvenční řízení, nevede žádný spor, v němž by neúspěch vedl k závazku, jehož splnění by bylo nemožné nebo by ho hospodářsky destabilizovalo, resp. není osobou ohroženou vstupem do insolvenčního řízení ani osobou, s níž je vedeno řízení o zápis do evidence nespolehlivých plátců daně a není prohlášen nespolehlivým plátcem daně, řádně a včas plní veškeré své splatné závazky, není osobou, s níž je vedeno řízení o její zápis do evidence nespolehlivých plátců daně a není prohlášen nespolehlivým plátcem daně.

## Objednatel má právo v případě, že se mu jeví poskytovatel jako rizikový plátce daně z přidané hodnoty, postupovat ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH a přijmout preventivní opatření v podobě rozdělení platby za zboží na část cena a část daň z přidané hodnoty. Daň z přidané hodnoty pak objednatel odvede přímo daňovému správci.

## Poskytovatel prohlašuje, že jeho účet, který uvedl v záhlaví této smlouvy, je účtem, který je místně a funkčně příslušnému správci daně oznámeným a ve smyslu zákona správcem daně zveřejněným účtem.

## Objednatel nebude poskytovateli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.

# Odpovědnost za škodu, sankce

## Poskytovatel je odpovědný za skutečnou škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících ze smlouvy, a to až do výše touto smlouvou sjednané odměny za Paušální služby za jeden kalendářní rok.

## Poskytovatel neodpovídá za opožděné nebo neposkytnuté plnění dle smlouvy, pokud bude zapříčiněno prodlením v poskytnutí potřebné součinnosti (např. v podobě potřebných informací či dokumentů) ze strany objednatele nebo zásahem třetí strany do SW SKLAD, resp. vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti objednatele nebo třetí strany.

## Pro případ prodlení objednatele s úhradou sjednané odměny dle čl. IV. smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ze strany objednatele ve výši 0,5 % z dlužné částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, a to za každý den takového prodlení.

## Pro případ prodlení poskytovatele se zahájením Paušálních služeb nebo s vyřešením požadavku objednatele – programové chyby (jejichž popis a reakční doby jsou blíže uvedeny v Příloze č.1 a Příloze č.2 smlouvy) má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z odměny sjednané za poskytování Paušální služby pro dané fakturační období, v rámci kterého je Poskytovatel v prodlení, a to za každý den takového prodlení.

## Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o škodu vzniklou z porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

# Povinnost mlčenlivosti

## Smluvní strany mají povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích naplňujících znaky obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, resp. o informacích představující know-how smluvních stran a o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy a které budou písemně označeny jako důvěrné, nebo jejichž důvěrnost vyplývá z jejich povahy (to vše dále jen „důvěrné informace“).

## Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělit, nevyzradit, nereprodukovat, nerozšiřovat, nepořizovat neoprávněně kopie, nezneužít, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají povinnost mlčenlivosti.

## Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této Smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.

## Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

## Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.

## Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy.

## Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících ze smlouvy.

## Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje a zpracovávat je pouze v rozsahu nezbytném k plnění smlouvy. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, především v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to i po ukončení této Smlouvy.

## Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.

## Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu.

## V případě ukončení smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, jsou smluvní strany povinny si vzájemně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.

# Protikorupční doložka, compliance doložka

## Každá ze smluvních stran prohlašuje:

* + 1. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
    2. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.

## Každá ze smluvních stran prohlašuje:

* + 1. že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
    2. že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
    3. že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
    4. že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
    5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

# Trvání smlouvy

## Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem předání SW SKLAD do rutinního provozu dle Smlouvy o dílo. Servisní smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců, tzn. 24 měsíců v záruční době dle Smlouvy dílo a 12 měsíců po skončení záruční doby díla

## Tato smlouva může být ukončena následujícími způsoby:

* + 1. písemnou dohodou smluvních stran, ve které si smluvní strany sjednají veškeré důsledky z ukončení smlouvy plynoucí,
    2. písemným odstoupením poskytovatele v případě, že ze strany objednatele dojde   
       k porušení smlouvy podstatným způsobem; za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje dlouhodobé neposkytování potřebné součinnosti ze strany objednatele poskytovateli při poskytování služeb, v důsledku kterého opakovaně dochází k prodloužení termínu pro vykonání kterékoli činnosti poskytovatele v rámci poskytování služeb o nejméně **90 dní**, porušení licenčních podmínek k SW SKLAD   
       a případ, kdy se objednatel ocitne v prodlení s úhradou sjednané odměny poskytovateli v délce trvání nejméně **90 dní** po splatnosti poskytovatelem vystavené faktury, pokud objednatel nesjedná nápravu do patnácti dnů od dodání písemné výzvy poskytovatele do datové schránky objednatele, resp. případ, kdy se objednatel dopustí porušení povinnosti mlčenlivosti, nebo se ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku.
    3. písemným odstoupením objednatele v případě, že:

1. se poskytovatel ocitne v prodlení se zahájením řešení nebo s vyřešením požadavku Objednatele – programové chyby kategorie A a B (jejichž popis   
   a reakční doby jsou blíže uvedeny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 smlouvy) o více než **15 dní**,
2. dojde k porušení smlouvy podstatným způsobem; za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje porušení povinnosti mlčenlivosti,
3. poskytovatel bude porušovat ustanovení smlouvy tak, že součet všech smluvních pokut, na které objednateli vznikl dle této smlouvy nárok, dosáhne výše touto smlouvou sjednané odměny za Paušální služby za jeden kalendářní rok,

Bylo-li již na základě této smlouvy ze strany poskytovatele částečně plněno, pak účinky odstoupení nastávají do budoucna. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva poskytovatele na úhradu za poskytnuté a dosud neuhrazené služby, resp. práva smluvních stran na úhradu případné smluvní pokuty ani práva na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti druhé smluvní strany.

* + 1. po uplynutí 36 měsíců trvání smlouvy písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba činí **tři (3) kalendářní měsíce** a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
    2. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci zákonných ustanovení, která by zakládala právo kterékoli z nich od této smlouvy odstoupit nebo ji vypovědět z jiného než shora uvedeného důvodu.

# Kontaktní osoby

## 9.1 Smluvní strany si pro účely vzájemné komunikace v souvislosti s poskytováním plnění dle smlouvy tyto kontaktní osoby:

**a)** Ve věcech smluvních:

Za Objednatele: Ing. Jaroslav Bednář; [jaroslav.bednar@kkn.cz](mailto:jaroslav.bednar@kkn.cz); 734 412 273

Za Zhotovitele: =Doplní účastník zadávacího řízení=

**b)** Ve věcech organizačních a akceptačních:

Za Objednatele: Ing. Jaroslav Bednář; [jaroslav.bednar@kkn.cz](mailto:jaroslav.bednar@kkn.cz); 734 412 273

Miroslav Hrivňák, [miroslav.hrivnak@kkn.cz](mailto:miroslav.hrivnak@kkn.cz); 725 907 956

Bc. Hana Lukšová; [hana.luksova@kkn.cz](mailto:hana.luksova@kkn.cz); 607 009 037

Za Zhotovitele: =Doplní účastník zadávacího řízení=

## 9.2 Změnu kontaktních osob a jejich údajů lze provést ve formě jednostranného písemného oznámení bez nutnosti uzavírání dodatku ke smlouvě, přičemž tato změna nabývá účinnosti dnem doručení takového oznámení druhé smluvní straně.

# Závěrečná ujednání

## Tato smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami o jejím předmětu.

## Není-li smlouvou dohodnuto jinak, je veškeré změny smlouvy možné činit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků.

## V případě, že se kterékoli ustanovení smlouvy ukáže neplatným nebo nevynutitelným, nebo se stane neplatným nebo nevynutitelným po jejím uzavření, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy a smluvní strany se zavazují takové neplatné nebo nevynutitelné ustanovení nahradit ustanovením platným a vynutitelným, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného nebo nevynutitelného ustanovení.

## Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy, pokud to jejich povaha nevylučuje, přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

## Práva vyplývající ze smlouvy je smluvní strana oprávněna postoupit pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.

## Převzetí povinností vyplývající ze smlouvy kterékoli smluvní straně třetí osobou, ať už ve formě intercese privativní či intercese kumulativní, je možné pouze s výslovným písemným souhlasem druhé smluvní strany.

## Právní vztahy založené, resp. vyplývající ze smlouvy, které nejsou smlouvou výslovně upravené, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky, zejména občanským zákoníkem.

## Tato smlouva se uzavírá elektronickou formou, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený uznávanými elektronickými podpisy osob zastupujících obě smluvní strany.

## Smluvní strany prohlašují, že ujednání ve smlouvě byla dosažena v souladu s jejich vůlí, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni a na základě jednostranně nevýhodných podmínek. Autentičnost smlouvy potvrzují smluvní strany svým podpisem.

## Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

* Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných Paušálních služeb a jejich specifikace
* Příloha č. 2: Reakční lhůty Paušálních služeb
* Příloha č. 3: Přehled udělených licencí k modulům
* Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob smluvních stran
* Příloha č. 5: Zadávací dokumentace – *jako externí příloha uložená u objednatele*
* Příloha č. 6: Nabídka poskytovatele v rámci veřejné zakázky – *jako externí příloha uložená u objednatele*

***Poskytovatel: Objednatel:***

|  |  |
| --- | --- |
| V …………………dne dle elektronického podpisu | V Karlových Varech dne dle elektronického podpisu |
| ………………….……  Za poskytovatele | …………………………………….……  MUDr. Jiří Štefan, MBA Ing. Jiří Tvrdík, MBA |
|  | předseda představenstva člen představenstva |

1. Kategorie poskytovaných Paušálních služeb a jejich specifikace

| **Rozsah služby** | **Kategorie služby** | **Specifikace služby** |
| --- | --- | --- |
| V rozsahu licencí uvedených  v Příloze č. 3 Servisní smlouvy | Aktualizační služby | Udělení práva k užití nových verzí SW SKLAD (dále také jen “*Systém*”) na základě obecných autorských změn rozsahu licencí uvedených v Příloze č. 3 smlouvy. Objednatel má nárok na aktuální verzi Systému po dobu účinnosti smlouvy. Implementace (instalace, zaškolení, migrace dat) není obsažena v ceně aktualizačních služeb. |
| Garanční služby | Odstraňovat programové chyby kategorie A související  s provozem Systému. Programová chyba kategorie  A je taková chyba, kdy Systém není dostupný nebo je zcela jako celek nepoužitelný. Tento stav může ohrozit provozní činnost objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z legislativy České republiky. Tento požadavek je klasifikován na ServiceDesku jako Chyba A. |
| Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem Systému. Programová chyba kategorie  B je taková chyba, kdy klíčové funkce Systému pracují omezeně nebo chybně v rozporu s uživatelskou dokumentací a mohou omezit důležité provozní činnosti objednatele. Tento požadavek je klasifikován na ServiceDesku jako Chyba B. |
| Odstraňovat programové chyby kategorie C související  s provozem Systému. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy funkce Systému pracují omezeně nebo chybně v rozporu s uživatelskou dokumentací, nezpůsobují však přímé ohrožení provozní činnosti objednatele. Tento požadavek je klasifikován na ServiceDesku jako Chyba C. Pro zvolené zástupce objednatele poskytnutí možnosti zadávání požadavků související s provozem Systému na ServiceDesku. |
| Komunikace zvolených zástupců objednatele se zvolenými zástupci poskytovatele formou konzultací k programovým chybám Systému definovaných výše jako programové chyby kategorie A, B a C. |

1. Reakční lhůty Paušálních služeb

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **Časový rozsah** | | **Reakční lhůty** | |
| **Rozsah služby** | **Oblast služby** | **Druh činnosti** | **Dny v týdnu** | **Provozní hodiny** | **Max. doba odezvy** | **Max. doba vyřešení** |
| SW SKLAD v rozsahu licencí uvedených v Příloze č. 3 Servisní smlouvy | Garanční služby | Odstraňovat programové chyby kategorie A | Po-Pá\* | 07:00-16:00 | 0,5 hod. | 4 hod. |
| Odstraňovat programové chyby kategorie B | Po-Pá\* | 07:00-16:00 | 1 hod. | 8 hod. |
| Odstraňovat programové chyby kategorie C | Po-Pá\* | 07:00-16:00 | 3 hod. | 24 hod |
| Aktualizační služby | Všechny činnosti aktualizačních služeb | Po-Pá\* | 07:00-16:00 |  |  |

\* *mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů*

Reakční lhůta uvedená v tabulce výše může být po vzájemné dohodě smluvních stran upravena. Časy reakčních lhůt jsou počítány v rámci provozních hodin a počítají se od data a času registrace požadavku objednatele do ServiceDesku nebo, v případě technických potíží ServiceDesku, od data a času doručení požadavku do emailové schránky poskytovatele. Požadavek registrovaný v ServiceDesku nebo doručovaný do emailové schránky poskytovatele objednatelem mimo provozní dobu se považuje za registrovaný nebo doručený až momentem počátku první následující provozní doby, ve které je poskytovatel povinen požadavky objednatele přijímat.

Pokud je pro každý jednotlivý případ požadavku nebo dotazu nutné doplnění zadání ze strany objednatele, příp. pověřené třetí strany, nebo pokud řešení chyby servisního požadavku vyžaduje součinnost na straně objednatele nebo pověřené třetí strany, je o dobu, kdy objednatel či pověřená třetí strana doplnění nebo součinnost poskytuje, prodloužena doba reakční lhůty jak pro maximální reakční dobu odezvy, tak i pro maximální reakční dobu vyřešení. Totéž platí pro případy, kdy poskytovatel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě objednatele.

V situaci, kdy poskytovatel v součinnosti s objednatelem (příp. pověřenou třetí stranou) není schopen prokázat, nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu a není tak možné identifikovat její příčinu (popř. se jeví, že porucha pominula a je potřeba monitoringu daného servisního požadavku v delším časovém období), bude takovýto servisní požadavek odložen. V případě opětovného výskytu bude servisní požadavek znovu řešen v souladu   
s dohodnutými reakčními lhůtami, které se počítají znovu od nového nahlášení předmětného požadavku.

Požadavek objednatele je vyřešen:

a) pokud je vyřešen konkrétní výskyt chyby a k chybě již nadále nedochází, nebo

b) pokud dojde k odstranění příčiny chyby a k chybě již nadále nedochází, nebo

b) pokud poskytovatel poskytne objednateli náhradní postup, nebo takový pokyn pro užití SW SKLAD, v důsledku čehož se předejde opětovnému výskytu chyby (workaround)

Pokud poskytovatel prokáže, že objednatel v ServiceDesku klasifikoval požadavek na Garanční službu v rozporu s definicí uvedenou u jednotlivých typů programových chyb   
v Příloze č. 1 smlouvy, má poskytovatel právo překlasifikovat takový požadavek v souladu s úpravou obsaženou v Příloze č. 1 smlouvy.

1. Přehled udělených licencí k modulům

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název programové komponenty (modulu)** | **Množstevní rozsah licence** | **Pořizovací cena licence dle Smlouvy o dílo celkem  za modul  bez DPH** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Pořizovací cena licencí dle Smlouvy o dílo celkem bez DPH** |  | |

Stanovení cen licencí pro potřebu dodatečného rozšiřování počtu uživatelů pracujících s uvedenými moduly:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název programové modulu** | **Množstevní rozsah licence (počet současně pracujících uživatelů)** | **Pořizovací cena licence  za modul  bez DPH** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Shora v tabulce jsou uvedeny ceny licencí pro případ dodatečného dokupování ze strany Objednatele, přičemž tyto ceny jsou poskytovatelem garantovány po dobu 12 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy, poté mohou být poskytovatelem navýšeny v souladu s čl. IV. odst. 4. smlouvy o míru inflace za předchozí kalendářní rok; k takovému navýšení není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.

1. Seznam oprávněných osob smluvních stran

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Seznam** **oprávněných** **osob** **Objednatele** | | | |
| **Jméno** **Příjmení** | **Telefon** | **E-mail** | **Kompetence** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Seznam** **oprávněných** **osob** **Poskytovatele** | | | |
| **Jméno** **Příjmení** | **Telefon** | **E-mail** | **Kompetence** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |