Smlouva o provedení optimalizace Portálu ČPZP a zajištění jeho řádného a bezproblémového provozu, údržby a rozvoje

# Smluvní strany

**Objednatel**:

**Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545;

se sídlem v Ostravě, Vítkovice, Jeremenkova 11, PSČ 703 00;

IČO: 476 72 234, DIČ: není plátcem DPH;

bankovní spojení: 508058/0300

za kterého jedná: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel;

dále jen „**ČPZP“**, nebo „**Objednatel**“ na straně jedné a

**Poskytovatel:**

XXXXXX

se sídlem v

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u xxxxxxx v oddíle X, číslo vložky XXXX,

IČO: XXXXXXXX, DIČ: XXXXXXXXX,

bankovní spojení:

za kterého jedná:

dále jen „**XXXX“**, nebo „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavřely tuto Smlouvu v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském ve znění pozdějších předpisů.

# Preambule

ČPZP je právnickou osobou – zdravotní pojišťovnou se sídlem na území České republiky. Bezproblémový a bezpečný provoz Portálu ČPZP je pro ČPZP kritickým faktorem. To platí i pro zajištění podpory uživatelům a pro rozvoj Portálu ČPZP o nové funkce (včetně zajištění jeho souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky).

ČPZP proto uzavírá s Poskytovatelem tuto Smlouvu s cílem zajištění řádného a bezproblémového provozu Portálu ČPZP, provedení jeho optimalizace a  zajištění jeho dalšího rozvoje tak, aby ČPZP mohla trvale zvyšovat komfort a kvalitu služeb, které poskytuje svým pojištěncům, plátcům pojistného, poskytovatelům zdravotních služeb a dalším externím partnerům.

# Definice pojmů

**Akceptační řízení** nebo také **Akceptace** – je postup, ve kterém Poskytovatel předá ČPZP a ČPZP formou podpisu „**Akceptačního protokolu**“ převezme dílčí část plnění. Akceptační řízení sestává z posouzení, zda dílčí plnění bylo provedeno úplně, řádně a včas v souladu se zadáním specifikovaným ČPZP. **Dokumentace** – písemná projektová dokumentace, kterou v rámci plnění této Smlouvy vypracovává Poskytovatel, a to zejména jako součást plnění rozvojových požadavků. Pokud nebude v konkrétním případě sjednáno jinak, předpokládá se pro každou změnu funkce Portálu ČPZP nebo rozvojový požadavek vždy vytvoření uživatelské dokumentace (formou on-line nápovědy (helpu) příslušné funkce) a dále administrátorské dokumentace (pro pracovníky ČPZP).

**Chyba** - nefunkčnost Portálu ČPZP nebo jeho části, která není zaviněna Poskytovatelem, není Vadou ve smyslu této Smlouvy a vzniká zaviněním ČPZP. Existenci Chyby je povinen prokázat Poskytovatel. Pro kategorizaci Chyb se použijí stejná kritéria, jako u Vad:

- Chyba kategorie A;

- Chyba kategorie B;

- Chyba kategorie C;

- Chyba kategorie D.

**Porucha** - nefunkčnost Portálu ČPZP nebo jeho části, která není zaviněna Poskytovatelem ani ČPZP, není Vadou ve smyslu této Smlouvy a vzniká zaviněním třetí strany, vůči které se v oprávněných případech ČPZP nevzdává nároků vzniklých ze zodpovědnosti za utrpěnou škodu. Existenci Poruchy je povinen prokázat Poskytovatel. Pro kategorizaci Poruch se použijí stejná kritéria, jako u Vad:

* Porucha kategorie A;
* Porucha kategorie B;
* Porucha kategorie C;
* Porucha kategorie D.

**Man Day (MD) –** „***člověkoden***“ **(ČD)** znamená jeden pracovní den v rozsahu 8 hodin jednoho pracovníka Poskytovatele.

**Man Hour (MH) –** „***člověkohodina***“ **(ČH)** znamená jednu pracovní hodinu jednoho pracovníka Poskytovatele.

**Portál ČPZP –** je zaměstnanecké autorské dílo ČPZP – soubor počítačových programů, počítačových systémů a software třetích stran nezbytných pro jeho provoz. Portál ČPZP může být v této Smlouvě a jejích samostatných přílohách označen také jako **ePřepážka**.

**Portál ČPZP** ve smyslu **zaměstnaneckého autorského díla ČPZP** obsahuje části:

* administrace IS - eKlient Editor:
	+ administrace eKlientů – externích klientů Portálu ČPZP;
	+ administrace aplikací;
	+ administrace uživatelů eKlient Editoru – pracovníků ČPZP;
* ePřepážka (WWW rozhraní):
	+ vizuální aplikace ePřepážky;
	+ komunikační brána klienta;
* obsluha komunikační brány Portálu ZP – tj. zpracování podání ze společné zóny Portálu ZP, zejména:
	+ zpracování informací o "Příloze č. 2" (příloha rámcové smlouvy mezi Poskytovatelem zdravotních služeb a zdravotní pojišťovnou.)
	+ odpovědi na požadavky na součinnost s exekutory a dalšími externími partnery;
	+ doplatky a poplatky;
	+ Policie ČR – pohřešované osoby;
	+ Policie ČR – hlášení dopravních nehod;
* komunikační rozhraní s IS ČPZP:
	+ předávání jednotlivých podání do cílových IS ČPZP;
	+ rozhraní ePřepážky pro práci se Schránkami;
* modul aplikace Karty Života:
	+ modul dodaný firmou ATOS (pouze zajištění provozu);
	+ rozhraní pro přístup modulu Karty života do IS ČPZP.

Celkový počet současně pracujících uživatelů není omezen.

**Portál ČPZP** ve smyslu **technického prostředí Portálu ČPZP** obsahuje části:

* servery:
	+ WWW:
		- operační systém: CentOS Linux 5.5;
		- kompilované balíčky:
			* Apache 2.2.x;
			* PHP 5.3;
			* OpenSSL Open SSL 0.9.8o;
		- standardní rpm balíčky:
			* curl 7.15.5;
	+ server Karty života:
		- operační systém: CentOS Linux 5.6;
		- standardní rpm balíčky:
			* Java 1.6 v aktuální verzi;
			* Apache Tomcat 5.5;
			* Axis 1.4;
	+ databázový server:
		- operační systém: CentOS Linux 5.6;
		- databáze: Informix Dynamic Server Innovator-C 11 včetně databází;
	+ aplikační server rozhraní:
		- operační systém: CentOS Linux 5.6;
		- standardní rpm balíčky:
			* Java 1.6 v aktuální verzi;
			* Apache Tomcat 5.5;
			* Axis 1.4;
* členění technického prostředí:
	+ produkční systém:
		- fyzické servery pro každý z výše uvedených serverů;
	+ testovací systém;
		- virtualizované servery pro každý z výše uvedených serverů.

**Portál ZP -** je společným projektem (nyní) pěti zdravotních pojišťoven: ČPZP, OZP, RBP, VoZP ČRa ZPŠ, který je vyvíjen třetí stranou - společností Asseco.

**Projekt** – je písemný dokument „**Projekt ustavení procesů zajištění bezproblémového provozu a návrhu řešení optimalizace Portálu ČPZP**“ - který je prvním dílčím plněním této Smlouvy a který projde Akceptačním řízením postupem sjednaným touto Smlouvou**.** Projekt se po Akceptaci ČPZP stane přílohou této Smlouvy a její věcně technickou specifikací, která zpřesňuje předmět této Smlouvy a způsob jeho plnění.

**PZS** – Poskytovatel(é) zdravotních služeb

**Repair Time** – je „***doba vyřešení Vady, Chyby a Poruchy***“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení Vady, Chyby a Poruchy ze strany ČPZP Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Poruchy Poskytovatelem, a to v případě Vad, Chyb a Incidentů kategorie B, C a D. V případě Vad, Chyb a Incidentů kategorie A se doba vyřešení počítá od prokazatelného vzniku Vady, Chyby nebo Poruchy kategorie A, pokud je možné tento čas vzniku z auditních stop a logů Portálu ČPZP prokázat. V případě, kdy tak nelze, se doba vyřešení počítá od okamžiku nahlášení této Vady, Chyby nebo Poruchy ze strany ČPZP.

**Response Time** – je „***doba reakce na požadavek***“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby a Poruchy ze strany ČPZP Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskytovatele na tento požadavek, a to v případě Vad, Chyb a Poruch kategorie B, C a D. V případě Vad, Chyb a Poruch kategorie A se doba reakce počítá od prokazatelného vzniku Vady, Chyby nebo Poruchy kategorie A, pokud je možné tento čas vzniku z auditních stop a logů Portálu ČPZP prokázat. V případě, kdy tak nelze, se doba reakce počítá od okamžiku nahlášení této Vady, Chyby nebo Poruchy ze strany ČPZP. Reakcí Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní požadavek řešit, ne administrativní reakce.

**Service Desk –** internísoftwarovýsystém provozovaný ČPZP pro zadávání, sledování, řízení požadavků, Vad, Chyb a Poruch ze strany ČPZP. Pro účely plnění této Smlouvy závazný a prokazatelný způsob komunikace mezi Poskytovatelem a ČPZP.

SLA (Service Level Agreement) – sjednané parametry služeb

**Uživatel** – osoba oprávněně užívající Portál ČPZP, ať již jde o zaměstnance ČPZP nebo jakoukoli třetí stranu.

**Vada -** Vadou se rozumí rozpor předmětu plnění této Smlouvy, zejména vlastností nebo chování Portálu ČPZP, s vlastnostmi sjednanými touto Smlouvou, Projektem, úplnou zadávací dokumentací, sjednanými požadavky na rozvoj Portálu ČPZP, dále vlastnostmi, které jsou uvedeny v Dokumentaci Portálu ČPZP zpracované Poskytovatelem, a to za podmínky, že se navenek při použití Portálu ČPZP 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 Portál ČPZP funkční vlastnost popsanou v Dokumentaci, která vznikla na základě rozvojového požadavku a tato skutečnost se navenek při použití Portálu ČPZP projevuje např. výpadky chodu, chybnými funkcemi, apod., je Portál ČPZP vadný. Vada musí být objektivně zjištěna; existenci funkční vlastnosti a neexistenci Vady je povinen prokázat Poskytovatel**.**

**Vada kategorie A** - **v Service Desku je označena stupněm naléhavosti: Havárie**, je vada, která znemožňuje fungování Portálu ČPZP u koncových uživatelů jako celku nebo znemožňuje provádění stěžejních operací Portálu ČPZP pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů, znemožňuje komunikaci s třetími stranami, zejménasposkytovateli zdravotní péče, s plátci pojistného či s pojištěnci, nebo jsou nefunkční základní funkce, zejména: Odesílání vyúčtování za PZS, Hromadná oznámení zaměstnavatele a Přehled plateb pojistného za zaměstnavatele nebo Portál ČPZP vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, nebo ČPZP není schopna plnit své povinnost vůči třetím stranám – jedná se o stav, kdy je ohrožena přímo funkce Portálu ČPZP jako programu nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo Portál ČPZP.

**Vada kategorie B** - **v Service Desku je označena stupněm naléhavosti: Problém**, je vada, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce Portálu ČPZP u některého koncového uživatele či třetí strany tak, že ohrožuje splnění závazků ČPZP vůči těmto třetím stranám, nebo Portál ČPZP vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů ČPZP.

**Vada kategorie C** - **v Service Desku je označena stupněm naléhavosti: Vada**, je vada, která komplikuje nebo znemožňuje řádné fungování určité funkce Portálu ČPZP u některého koncového uživatele nebo Portál ČPZP vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, avšak jeho činnost lze dle pokynů Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti na straně ČPZP.

**Vada kategorie D** - **v Service Desku je označena stupněm naléhavosti: Drobná vada**, je vada, kdy některá z funkcionalit Portálu ČPZP není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého uživatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz u ČPZP.

**Zadávací dokumentace** – soubor dokumentů, které jsou součástí zadání veřejné zakázky, na jejímž základě byl vybrán Poskytovatel. Součástí Zadávací dokumentace je rovněž Kvalifikační dokumentace zveřejněná v prvním kole výběrového řízení (pokud není uvedeno jinak).

# Předmět a účel Smlouvy

## Předmětem této Smlouvy je závazkový vztah mezi smluvními stranami této Smlouvy, spočívající v závazku Poskytovatele provést řádně, bezvadně a včas níže specifikované plnění pro ČPZP a v závazku ČPZP zaplatit Poskytovateli cenu za toto plnění. Dále tato Smlouva upravuje vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a ČPZP při udělení oprávnění k výkonu práva užít počítačový program Portál ČPZP, provádět jeho změny a úpravy a rozšiřovat jeho funkcionalitu, s přihlédnutím k ochraně autorských práv, poskytované autorským zákonem.

## Účelem této Smlouvy je upravení tohoto závazkového vztahu v souladu s vůlí stran a obecně závaznými právními předpisy, zejména obchodním zákoníkem a autorským zákonem.

## Poskytovatel se zavazuje ČPZP poskytovat bezvadně, řádně a včas touto Smlouvou sjednané plnění, dále jen „**předmět plnění**,“ a to **zajištění řádného a bezproblémového provozu Portálu ČPZP** v souladu s touto Smlouvou sjednanými SLA (Service Level Agreement – sjednanými parametry služeb), dále **zajištění rozvoje Portálu ČPZP a všech jeho komponent** dle požadavků ČPZP a **poskytování dalších služeb souvisejících s rozvojem a provozem Portálu ČPZP**, které si ČPZP způsobem sjednaným touto Smlouvou vyžádá. Předmět plnění bude Poskytovatelem proveden po jednotlivých **dílčích částech**, které se sjednávají takto:

### **dílčím plněním** je vypracování písemného dokumentu „**Projekt ustavení procesů zajištění bezproblémového provozu a návrhu řešení optimalizace Portálu ČPZP**“ (dále jen Projekt) Poskytovatelem, který projde Akceptačním řízenímAkceptace proběhne formou vystavení Akceptačního protokolu dle přílohy č. 6 této smlouvy Poskytovatelem a schválením ze strany ČPZP. Projekt v části návrhu optimalizace Portálu ČPZP bude vycházet z Úvodní studie, kterou Poskytovatel předložil v rámci druhého kola VŘ. Projekt akceptovaný ze strany ČPZP se stane samostatnou přílohou této Smlouvy a její věcně technickou specifikací zejména pro následná dílčí plnění této Smlouvy a procesy řízení vztahu mezi účastníky této Smlouvy. Změna Projektu, která se při plnění předmětu Smlouvy ukáže být nezbytná, je smluvní změnou a podléhá schválení oprávněnými osobami obou smluvních stran. Tato změna však v žádném případě nemění specifikaci předmětu plnění a výši touto Smlouvou sjednané ceny, specifikuje a upravuje pouze věcně technický způsob provádění předmětu této Smlouvy. Projekt bude obsahovat zejména tyto části:

### **analýza současného stavu Portálu ČPZP** s cílem zjištění aktuálního stavu Portálu ČPZP Poskytovatelem, možných problémů a požadavků ČPZP na provoz a optimalizaci;

### **návrh řešení požadavků na provedení optimalizace Portálu ČPZP**, a to dle požadavků ČPZP specifikovaných Zadávací dokumentací. Součástí návrhu řešení bude nezbytná analytická projektová dokumentace nejméně ve formě UML diagramů, požadavky na rozsah nezbytné součinnosti ČPZP, stanovení priorit jednotlivých částí optimalizace, akceptační kritéria pro převzetí úspěšně provedených optimalizačních úprav a návrhu termínu provedení, přičemž ČPZP má právo rozhodnout, které návrhy pro provedení optimalizace ze strany Poskytovatele se budou realizovat;

###  **návrh případných investičních doporučení** nezbytných pro zajištění bezproblémového provozu Portálu ČPZP ve druhém a následujícím roce poskytování služeb zajištění provozu Portálu ČPZP dle této Smlouvy. To znamená pouze takových investic, které jsou nezbytné pro eliminaci kritických Poruch, a Chyb. ČPZP nepřipouští v souladu se Zadávací dokumentací pro první rok poskytování služeb takové investice, a to na základě objektivního technického stavu Portálu ČPZP;

### **návrh procesů předání a převzetí provozu Portálu ČPZP** Poskytovatelem včetně specifikace nezbytné součinnosti ze strany ČPZP;

### **návrh způsobu vedení Dokumentace** a konkrétní návrh reportingu ze strany Poskytovatele ve smyslu požadavků Zadávací dokumentace;

### **návrh základní zálohovací politiky** a recovery plánu v souladu s požadavky uvedenými v Zadávací dokumentaci;

### **dílčím plněním** je provedení optimalizace Portálu ČPZP v rozsahu a způsobem sjednaným v Projektu a dále provedení revize programové a uživatelské dokumentace. Toto dílčí plnění podléhá Akceptaci ze strany ČPZP, přičemž ČPZP není povinna toto dílčí plnění akceptovat, pokud vykazuje v okamžiku Akceptace jednu nebo více Vad kategorie **A nebo B**. V případě, že dílčí plnění vykazuje méně než 1 Vadu kategorie C, a méně než 5 Vad kategorie D, je ČPZP povinna toto plnění podmíněně akceptovat a Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě sjednané s ČPZP, ne déle, než 30 dnů, tyto Vady odstranit. Podpis Akceptačního protokolu dle přílohy č. 6 této smlouvy ze strany ČPZP zakládá Poskytovateli právo fakturovat toto dílčí plnění.

### **dílčími plněními** je pravidelné zajištění řádného a bezproblémového provozu Portálu ČPZP dle touto Smlouvou sjednaného SLA Poskytovatelem, a to po plněních poskytnutých v rámci **kalendářního kvartálu.** Poskytovatel zahájí poskytování těchto pravidelných dílčích plnění po úspěšném předání a převzetí Portálu ČPZP do správy Poskytovatele způsobem sjednaným v Projektu. Smluvní strany sjednávají, že plná odpovědnost za řádný provoz Portálu ČPZP a odpovědnost za plnění touto Smlouvou sjednaných SLA, přejde na Poskytovatele dnem podpisu protokolu o převzetí odpovědnosti za provoz Portálu ČPZP oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Věcně technický způsob plnění těchto dílčích plnění je sjednán v Projektu. Nedílnou součástí poskytování služeb zajištění řádného, bezvadného a bezproblémového provozu Portálu ČPZP je poskytování zejména následujících služeb:

### **provozní správa a administrace** všech komponent Portálu ČPZP, při zachování rozdělení zodpovědností  stanovených Přílohou č. 5 této smlouvy, pokud nebude v Projektu navrženo a odsouhlaseno jinak, což znamená pro účely této Smlouvy zejména:

### **pravidelný dohled nad provozem Portálu ČPZP**, analýza všech logů a auditních stop s cílem včas odhalit možné Vady, Chyby, Poruchy;

### **provádění změn v nastaveních Portálu ČPZP** tak, aby byl zajištěn řádný a bezproblémový provoz;

### **provádění pravidelné profylaxe Portálu ČPZP** a všech jeho komponent;

### **poskytování služeb podpory pro systémový HW a SW** včetně podpory pro technickou návaznost, která představuje poskytnutí součinnosti v otázkách vlastností, vlivů a návazností mezi ostrým provozním systémem a okolní infrastrukturou, která jako taková není předmětem podpory Poskytovatele, zejména se jedná o podporu:

### **provádění upgrade, update a patchování** operačních systémů, základního a databázového SW, který je součástí Portálu ČPZP;

### **síťových a jiných komunikačních prostředků** z pohledu jejich vlastností a parametrů ve vztahu k Portálu ČPZP;

### **pravidelné zálohování dat a metadat** a archivace referenční verze struktur databází a programů Portálu ČPZP v intervalech a způsobem sjednaným v Projektu, a to dle požadavků a zodpovědností definovaných v Projektu. Zálohování bude prováděno výhradně na prostředcích ČPZP, bez jakéhokoli přenosu dat mimo prostory a systémy ČPZP;

### **prioritní řešení Vad, Chyb a Poruch** dle parametrů SLA sjednaných touto Smlouvou;

### **poskytování služeb hot line** a konzultační podpory pracovníků ČPZP, a to telefonicky a na výslovné vyžádání ČPZP na místě, v rozsahu 3 MD na kalendářní kvartál;

### **zajištění nezbytné komunikace s třetími stranami** pro dosažení účelu této Smlouvy;

### **pravidelný reporting o stavu Portálu ČPZP** v rozsahu sjednaném v Projektu. Tento report podléhá schválení ČPZP a toto schválení je nezbytné pro oprávnění dílčí plnění za kalendářní kvartál Poskytovatelem fakturovat;

### **dílčím plněním** je zajištění rozvoje Portálu ČPZP Poskytovatelem dle požadavků ČPZP nebo v případě touto Smlouvou sjednaných oprávnění Poskytovatelem samostatně. Pro účely tohoto dílčího plnění smluvní strany sjednávají kontraktační postup, který je uveden v **článku 5** této Smlouvy. Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti řešení jednotlivých požadavků v Service Desk. Tato evidence je pravidelně předávána ČPZP jako nedílná součást pravidelného reportingu. Součástí a cílem této dílčí části předmětu plnění je zejména:

###  **zajištění rozvoje Portálu ČPZP v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky**, odpovědnost za sledování požadavků na tyto změny leží na straně ČPZP,

### **rozvoj Portálu ČPZP v oblasti nových funkcí**, specifikaci těchto požadavků provádí ČPZP;

### **změny funkcí stávajících**, specifikaci těchto požadavků provádí ČPZP;

### **změny portálu ČPZP,** které jsou vyvolány změnami **sjednanými společně zdravotními pojišťovnami sdruženými v projektu Portál ZP**; specifikaci těchto požadavků provádí ČPZP;

### **změny na základě požadavků rozvoje technologií**, na kterých je portál ČPZP postaven; doporučení na tyto změny připravuje Poskytovatel, jako nedílnou součást pravidelného reportingu;

### **jakékoli další změny**, které vyplynou z reálného provozu Portálu ČPZP, je oprávněn navrhnout Poskytovatel v rámci pravidelného reportingu;

###  **dílčím plněním** je poskytování dalších konzultačních, analytických, projektových, technických služeb souvisejících s údržbou, rozvojem a provozem Portálu ČPZP, a to takových, které si ČPZP způsobem sjednaným touto Smlouvou vyžádá. Pro účely tohoto dílčího plnění smluvní strany sjednávají kontraktační postup, který je uveden v **článku 5** této Smlouvy, přičemž se použijí pouze vhodné části tohoto postupu. Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti řešení jednotlivých požadavků v Service Desk. Tato evidence je pravidelně předávána ČPZP jako nedílná součást pravidelného reportingu

## Smluvní strany sjednávají tento rozsah dílčího plnění dle odst. 4.3.4. a 4.3.5. této Smlouvy:

### Poskytovatel se zavazuje poskytnout ČPZP kapacitu pro dílčí plnění dle odst. 4.3.4. a 4.3.5 této Smlouvy v rozsahu **90 MD (devadesát) za kalendářní kvartál**, přičemž ČPZP se zavazuje 45 MD (čtyřicetpět) vyčerpat. Z těchto 45 (čtyřicetipěti) MD má ČPZP možnost převést kapacitu v rozsahu maximálně 15 MD (patnáct) do dalšího kvartálu, nebo se s Poskytovatelem dohodnout na náhradním plnění formou poskytnutí jiných služeb specifikovaných v této Smlouvě;

### Smluvní strany sjednávají maximální kapacitu plnění dle odst. 4. 3. 4. a 4. 3. 5. této Smlouvy Poskytovatelem, a to po celou dobu platnosti této Smlouvy **na 90 MD za kalendářní kvartál**.

### Poskytovatel je oprávněn účtovat jako součást zúčtování daného kalendářního kvartálu ČPZP ty části dílčího plnění dle odst. 4. 3. 4 a 4. 3. 5, které v tomto kvartále ČPZP akceptovala;

## **Vlastnosti předmětu plnění:**

### předmět plnění bude splňovat tyto podmínky v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky;

### nezbytná administrátorská a technická dokumentace bude předávána ve formátu .doc, .pdf. Uživatelská dokumentace bude vždy udržována a aktualizována ve formě online nápovědy u příslušné funkce vizuální webové aplikace Portálu ČPZP nebo na jiném vhodném místě, pokud se daná funkce ve vizuální aplikaci nijak neprojevuje

### analytické výstupy budou předávány ve formátu UML diagramů;

### technologická platforma využívaná Poskytovatelem pro vývoj a provoz Portálu ČPZP bude podporována svými výrobci nejméně v oblasti odstraňování Vad;

### Poskytovatel se zavazuje užít jen takové vývojové nástroje, knihovny, ke kterým má právo je užít pro účely této Smlouvy a zároveň prohlašuje, že veškerá plnění, která v souladu s touto Smlouvou poskytne, jsou prosta práv třetích osob;

### před každou instalací jakýchkoli úprav do ostrého prostředí Portálu ČPZP bude Poskytovatel písemně informovat ČPZP o předpokládaném postupu instalace, termínu instalace a instalovaných změnách;

### veškeré změny a rozšíření Portálu ČPZP i změny datových struktur Poskytovatel nejprve nainstaluje a ověří v testovacím prostředí a po jejich schválení ČPZP je Poskytovatel nainstaluje v ostrém prostředí. Poskytovatel zajistí, že funkčnost testovacího prostředí bude vždy odpovídat (1:1) ostrému prostředí, rozdíl mezi nimi bude pouze v nově vytvářených a dosud (do ostrého prostředí) nenasazených funkcích. Poskytovatel dále na vyzvání oprávněného zaměstnance ČPZP (uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy) provede aktualizaci dat v testovacím prostředí daty z prostředí ostrého a to maximálně jednou měsíčně.

## **Smluvní strany sjednávají tato SLA:**

### **Repair Time:**

### Vada, Chyba, Porucha kategorie A do 24 (dvacetčtyři) hodin;

### Vada, Chyba, Porucha kategorie B do 48 hodin (čtyřicetosm) v pracovní dny;

### Vada, Chyba, Porucha kategorie C do 8 (osmi) pracovních dnů;

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

### do doby vyřešení Vady, Chyby a Poruchy se nezapočítává:

### prodlení v komunikaci větší než 10 (deset) procent lhůty pro Repair Time prokazatelně zaviněné ČPZP, evidované v systému Service Desk;

### prodlení v komunikaci se třetími stranami větší než 10 (deset) procent lhůty pro Repair Time prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s poskytováním služeb komunikačního rozhraní a provozem Portálu ČPZP;

### doba nutná ke zprovoznění infrastruktury ze strany ČPZP v případě Poruchy nebo Chyby.

### **Response Time:**

### Poskytovatel se zavazuje reagovat na Vadu, Chybu či Poruchu kategorie A a B přijatý od ČPZP **do 4 (čtyř) pracovních hodin od jeho nahlášen**í v systému Service Desk. U požadavků kategorie C a D se Poskytovatel zavazuje reagovat **do jednoho pracovního dne.**

### Dodržení této sjednané doby Response Time Poskytovatelem je měřeno v systému Service Desk a statistiku tohoto měření předkládá Poskytovatel jako nedílnou součást pravidelného reportingu.

### **Maximální možná ztráta dat:**

### Poskytovatel nastaví a bude provádět zálohování dat, programů a metadat, za něž zodpovídá v souladu s Projektem tak, aby maximální možná ztráta dat v případě Vady, Chyby a Poruchy činila **0 (nula) hodin**.

### **Dostupnost**:

### Poskytovatel garantuje Dostupnost Portálu ČPZP v **hodnotě 99.7 % (**devadesátdevětcelýchsedmdesetin**).** Hodnota Dostupnosti se měří za kalendářní kvartál, ve kterém Poskytovatel poskytuje plnění sjednané odst. 4. 3. 3. a hodnocení dosažené Dostupnosti bude nedílnou součástí pravidelného reportingu, který připravuje a předkládá Poskytovatel a bude vyjádřena v procentech jako podíl hodin, kdy byl Portál ČPZP funkční a užíván uživateli vzhledem k celkovému počtu hodin v daném kvartále. Součástí reportingu je i Poskytovatelem zpracovaná statistika výpadků způsobem sjednaným v Projektu.Do sjednané Dostupnosti se nezapočítává doba technologické odstávky, která byla požadována ze strany ČPZP ani doba technologické odstávky vyvolané poskytovatelem. Doba technologické odstávky vyvolané poskytovatelem nesmí přesáhnout 5 hodin za jeden kalendářní kvartál, přičemž tato odstávka musí být předem schválena ze strany ČPZP a musí být realizována v nočních hodinách nebo v průběhu víkendu. Prodloužení doby technologické odstávky vyvolané poskytovatelem nad 5 hodin v kvartálu je možné pouze po schválení ze strany ČPZP.

# Kontraktační postup, akceptační řízení, komunikace smluvních stran a způsob odstranění Vady, Chyby a Poruchy

## Způsob komunikace smluvních stran a zásady provozu v Service Desk budou podrobně sjednány v Projektu. Pro účely plnění této Smlouvy smluvní strany sjednávají prioritní způsob prokazatelné komunikace v Service Desk. V případě, kdy je Service Desk nedostupný, je sjednán náhradní postup komunikace, a to e-mailem na adresu Poskytovatele xxxxxxxxx, nebo hot line na tel. čísle Poskytovatele xxxx. 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** a případných dalších plnění bude mezi Poskytovatelem a ČPZP sjednán tento kontraktační postup:

### **zadání požadavku ČPZP:**

### ČPZP zadá Poskytovateli požadavek formou zápisu do Service Desk oprávněnou osobou ČPZP a stanoví prioritu řešení v kategoriích:

### standardní požadavek;

### urgentní požadavek;

### **nabídka Poskytovatele:**

### Poskytovatel má v případech, kdy specifika požadavku zadávají možnost vzájemného nepochopení, právo si vyžádat od ČPZP nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace požadavku;

### na základě zadání požadavku vypracuje Poskytovatel nabídku (návrh realizace), kterou předá ČPZP formou zápisu do Service Desk a která bude obsahovat zejména tyto části:

### analýza a způsob řešení požadavku v rozsahu návrhu řešení včetně popisu algoritmu, začlenění úpravy do Portálu ČPZP a navazujících informačních systémů, datové struktury včetně číselníků a parametrů; to vše pokud to je pro rozsah požadavku nezbytné;

### požadavky na součinnost;

### termíny realizace;

### způsob předání a akceptační kritéria;

### pracnost realizace (v hodinách);

### **objednávka**:

### ČPZP předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu vystaví písemnou objednávku formou zápisu oprávněnou osobou v Service Desk. Při změně odhadu pracnosti na straně Poskytovatele v průběhu řešení požadavku musí být změna opětovně odsouhlasena ČPZP.

### **zpracování požadavku**:

### Poskytovatel je oprávněn zahájit plnění v okamžiku vystavení písemné objednávky ze strany ČPZP v systému Service Desk;

### Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v Service Desk. Tato evidence je pravidelně předávána ČPZP jako nedílná součást pravidelného reportingu;

### Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení a písemným zápisem v Service Desk provede oznámení o ukončení řešení a vyzve ČPZP k zahájení Akceptačního řízení, pokud požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této Smlouvy;

### Poskytovatel je povinen jako nedílnou součást plnění požadavku předat ČPZP i Dokumentaci k řešení požadavku;

### **Akceptační řízení**:

### k zahájení akceptačního řízení vyzve Poskytovatel ČPZP zápisem v Service Desk;

### ČPZP bez zbytečného odkladu zahájí akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění požadavku zadavatele v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných Vad;

### v případě souhlasu s kvalitou dodaného řešení ČPZP potvrdí akceptační protokol formou zápisu v Service Desk;

### ČPZP není povinna splnění požadavku – dílčí plnění - akceptovat, pokud vykazuje v okamžiku Akceptace jednu nebo více Vad libovolné kategorie**.** V případě, že ČPZP přesto akceptuje splnění požadavku s výhradami týkajícími seVad v době akceptace, je dodavatel povinnen odstranit tyto nejpozději do 15ti dnů.Potvrzení Akceptačního protokolu v aplikaci Service Desk ze strany ČPZP zakládá Poskytovateli právo fakturovat akceptovaný požadavek ve zúčtování dílčích plnění na konci daného kvartálu, přičemž bude ČPZP účtovat reálně odpracované hodiny na požadavku, nejvýše však do výše uvedené v příslušné objednávce.

### **Povinnosti Poskytovatele při řešení rozvojových požadavků**:

### veškeré změny a rozšíření Portálu ČPZP i změny datových struktur Poskytovatel nejprve nainstaluje a ověří v testovacím prostředí a po jejich schválení ČPZP je Poskytovatel nainstaluje v ostrém prostředí;

### před každou instalací úprav do ostrého prostředí bude Poskytovatel písemně informovat ČPZP formou zápisu v systému Service Desk o předpokládaném postupu instalace, termínu instalace a instalovaných změnách, tyto změny je oprávněn provést až po odsouhlasení ze strany ČPZP, přičemž tento souhlas je proveden oprávněnou osobou ČPZP zápisem v systému Service Desk;

## **Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Vad, Chyb a Poruch:**

### Chyby, Vady a Poruchy, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Service Desk; při zadání jsou označeny jako Vady, při vyhodnocení v pravidelném reportingu dle bodu 8.4. v případě Chyb a Poruch označí tyto Poskytovatel a předá ČPZP ke schválení.

### v případě, kdy není Service Desk funkční, je ČPZP oprávněna Vadu, Chybu a Poruchu hlásit na telefonní číslo hot line Poskytovatele s tím, že ČPZP poté bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Service Desk, přičemž uvede, že se jedná o hlášení dodatečné a obě strany si v Service Desk potvrdí původní čas (telefonického) přijetí požadavku;

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

### Vady, Chyby a Poruchy kategorie A je povinen prioritně zjistit Poskytovatel;

### ČPZP připouští postupné řešení Vad, Chyb a Poruch, 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 nebo D, takové řešení je však podmíněno souhlasem ČPZP a nesmí navýšit cenu předmětu plnění ani další náklady ČPZP;

### za odstranění Vady ČPZP neplatí, jde o reklamační nárok, součástí sjednané ceny je pouze prioritní odstranění Vady v této Smlouvě sjednané lhůtě;

### kapacita Poskytovatele nutná pro odstranění Chyby a Poruchy je prioritně odepisována z kvartálně sjednané kapacity;

### Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení Vady, Chyby a Poruchy a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení Vady, Chyby a Poruchy v Service Desk;

### ČPZP má právo ověřit vyřešení Vady, Chyby a Poruchy 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. Pokud ČPZP s daným řešením souhlasí, akceptuje ho zápisem do Service Desku.

### na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby a Poruchy se Poskytovatel s ČPZP 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 účinnosti této Smlouvy.

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

### **dílčí plnění dle odst. 4.3.1.** – **vypracování Projektu** - Poskytovatel předá Projekt ČPZP k akceptačnímu řízení **do 4 týdnů** ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Délka akceptačního řízení se předpokládá v rozsahu 2 týdnů.

### **dílčí plnění dle odstavců 4.3.2. – provedení optimalizace a 4.3.3. - pravidelné zajištění řádného a bezproblémového provozu Portálu -** Provedení Projektu „převzetí správy a provedení optimalizace Portálu ČPZP“ požaduje Objednatel **do 4 měsíců** od podpisu smlouvy. **V tomto termínu Poskytovatel převezme správu, podporu a rozvoj Portálu ČPZP.**Poskytovatel může některé (časově náročné) požadavky na optimalizaci realizovat až po převzetí správy Portálu ČPZP. Tyto činnosti Poskytovatel výslovně uvede v Projektu, **pro takto vyjmenované činnosti platí lhůta 6-ti měsíců** od podpisu smlouvy.

### Smluvní strany sjednávají tyto lhůty pro realizaci **dílčího plnění** dle odst. 4.3.4. a 4.3.5. ze strany Poskytovatele:

### pro požadavky s celkovou maximální pracností 70 (sedmdesát) hodin (dále též „Běžný rozvoj“) je Poskytovatelem garantovaná doba realizace takto:

### do 1 (jednoho) týdne pro požadavek s prioritou „urgentní“;

### do 3 (tří) týdnů pro požadavek s prioritou „standardní“;

### požadavky s celkovou pracností více než 70 (sedmdesát) hodin (dále též „Velký rozvoj“) jsou realizovány dle dohody obou stran.

### tyto požadavky (s celkovou pracností větší než 70 hodin) podléhají písemné akceptaci (dle vzoru v příloze č. 6)

## **Místo plnění na adrese: sídlo ČPZP uvedené v záhlaví této Smlouvy.**

## Sjednává se, že Poskytovatel splní svou povinnost provést předmět plnění řádným, bezvadným a včasným provedením a jeho odevzdáním ČPZP způsobem sjednaným touto Smlouvou. Pokud ČPZP nepřevezme předmět plnění nebo jeho dílčí části v souladu s výše uvedeným postupem v aplikaci ServiceDesk, 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 dnem** po uplynutí avizovaného dne předání.

# Licence a autorská práva

## Smluvní strany pro účely této Smlouvy činí nesporným a sjednávají, že:

### Portál ČPZP je zaměstnaneckým autorským dílem, jehož vykonavatelem majetkových práv autorů je výhradně ČPZP ve smyslu §58 autorského zákona;

### ČPZP na základě této Smlouvy uděluje Poskytovateli souhlas k provádění zásahů do Portálu ČPZP v souvislosti s rozšiřováním a změnou jeho funkčnosti, opravou vad, chyb či jakýmikoli jinými požadavky ČPZP, a to po dobu platnosti této Smlouvy;

### Poskytovatel poskytne a vždy bude ČPZP poskytovat jako nedílnou součást plnění této Smlouvy, veškerou projektovou a programátorskou dokumentaci, kterou v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy vytvoří. Zejména jde o zdrojové kódy, datové modely či jakoukoli jinou dokumentaci. Dále výslovně prohlašuje, a to pod sankcí náhrady veškeré škody vzniklé ČPZP, že předané části Portálu ČPZP, které vytvořil či změnil, nejsou zatíženy jakýmikoli právy třetích osob;

### Poskytovatel dále výslovně souhlasí a prohlašuje, že Portál ČPZP zůstává i po provedených změnách, úpravách apod. výhradně zaměstnaneckým autorským dílem ČPZP a udělení licence k užití Portálu ČPZP nebo jakékoli jeho části třetím osobám je možné pouze v případě předchozího písemného souhlasu ČPZP. To platí i pro know how a myšlenkové postupy, zdrojové kódy a další projektovou dokumentaci. Toto ustanovení neplatí pro obecně použitelné vývojové knihovny Poskytovatele, které však neobsahují know how a myšlenkové postupy ve smyslu tohoto odstavce;

### součástí ceny za předmět plnění této Smlouvy je i veškerá cena za poskytnutí všech nezbytných licencí, zdrojových kódů a dokumentace, které v rámci plnění Poskytovatel bude vytvářet pro ČPZP.

# Cena a platební podmínky

## Cena jednotlivých dílčích plnění se sjednává takto:

### Cena dílčího plnění dle odst. 4.3.1. („vypracování projektu“) se sjednává na XXXX Kč bez DPH, cena s DPH činí XXXXX Kč.

### Cena dílčího plnění dle odst. 4.3.2 („provedení optimalizace“) se sjednává na XXXX Kč bez DPH, cena s DPH činí XXXXX Kč.

### Cena dílčího plnění dle odst. 4.3.3. („provoz“) se sjednává na XXXX Kč bez DPH, cena s DPH činí XXXXX Kč za rok

### Cena pro kalkulaci dílčího plnění 4.3.4. („rozvoj“) a 4.3.5. („konzultace“)se sjednává na XXXX Kč bez DPH, cena s DPH činí XXXXX Kč za jednu člověkohodinu. Skutečná cena bude určena podle akceptovaného objemu prací. Maximální cena odpovídá odebrání devadesáti člověkodnů za jedno čtvrtletí.

## Ceny dle tohoto článku zahrnují veškeré náklady a hotové výdaje související s provedením předmětu plnění v místě plnění této Smlouvy včetně cestovného. Cena dle odst. 8.1. je konečná a nejvyšší přípustná.

## Ceny jsou stanoveny v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o cenách číslo 526/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů a ČPZP neposkytuje zálohy.

## Cena za plnění bude fakturována Poskytovatelem čtvrtletně. Poskytovatel předloží vždy nejpozději do 5. (pátého) dne prvního měsíce nového kvartálu pravidelný reporting dle Projektu a této Smlouvy obsahující mimo jiné i rozpis skutečně odvedené práce u akceptovaných požadavků dílčích plnění dle odstavců 4.3.4. a 4.3.5. této Smlouvy ČPZP ke schválení. Poskytovatel rovněž předloží soupis odvedené práce u dosud neakceptovaných požadavků, přičemž ČPZP může odsouhlasit zaplacení provedené práce také u nedokončených požadavků. ČPZP reporting Poskytovatele schválí nebo neschválí nejdéle do 10. (desátého) dne prvního měsíce nového kvartálu. ČPZP má právo reporting neschválit v případech, kdy bude reporting v rozporu s touto Smlouvou nebo Projektem, nebo bude obsahovat prokazatelně nepravdivé údaje. Po schválení reportingu má Poskytovatel právo vystavit fakturu.

## Faktury budou Objednateli doručeny vždy do 15. dne po skončení kvartálu, ve kterém je plnění poskytováno. Doba splatnosti daňových dokladů – faktur se sjednává na 30 kalendářních dní ode dne doručení faktury ČPZP. Přílohou faktury bude odsouhlasený reporting dle předchozího bodu.

## Platby budou provedeny bankovním převodem na účet Poskytovatele, přičemž dnem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu ČPZP.

## Faktura bude obsahovat označení Poskytovatele a ČPZP, adresy sídla, IČ, DIČ, číslo smlouvy, číslo faktury, den odeslání a den splatnosti faktury, datum zdanitelného plnění, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku s vyčíslením DPH, razítko a podpis.

## Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je ČPZP oprávněna vrátit ji ve lhůtě patnácti (15) pracovních dnů po jejím obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě začne běžet nová lhůta splatnosti doručením opravené faktury ČPZP.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Poskytovatel odpovídá ČPZP za to, že vlastnosti předmětu plnění budou vykazovat kritéria sjednaná touto Smlouvou, že jím poskytované služby v rámci této Smlouvy budou uskutečňovány s odbornou péčí, v souladu s podnikatelským oprávněním Poskytovatele a zaručuje, že předmět Smlouvy bude plněn řádně, tedy nejméně v kvalitě odpovídající obecně uznávaným standardům v České republice.

## Poskytovatel odpovídá ČPZP za dodržování vnitřních pokynů a směrnic ČPZP, stanovících provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách, zařízeních, IT systémech a pracovištích ČPZP. ČPZP zajistí předání těchto předpisů Poskytovateli, a to neprodleně při nabytí účinnosti této Smlouvy a následně při každé jejich změně.

## Nedílnou součástí plnění dle této Smlouvy je i ochrana osobních údajů a splnění dalších povinností specifikovaných v aktuálně platných obecně závazných právních předpisech; Poskytovatel nese plnou odpovědnost za ochranu takto poskytnutých osobních údajů.

## ČPZP je povinna předat Poskytovateli před zahájením prací a v průběhu provádění plnění dle této Smlouvy podklady včetně vnitřních předpisů dle článku 9.2, popř. materiály nezbytné pro provedení předmětu plnění, které si Poskytovatel vyžádá, a to bez faktických a právních vad, jež by znemožňovaly nebo ztěžovaly plnění této Smlouvy.

## ČPZP se zavazuje spolupracovat při provádění předmětu plnění, tj. dohodnutým způsobem, řádně, včas a bezvadně splněný předmět plnění převzít a zaplatit jeho cenu způsobem sjednaným v této Smlouvě.

## Pro realizaci předmětu plnění se ČPZP zavazuje k poskytnutí součinnosti Poskytovateli, podle požadavků Poskytovatele, předaných ČPZP způsobem sjednaným touto Smlouvou.

## Poskytovatel se zavazuje, po ukončení smluvního vztahu dle této Smlouvy, ČPZP vrátit bez zbytečného odkladu vše, co z jejího majetku použil při plnění této Smlouvy.

# Odpovědnost za škodu

## Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení obchodního zákoníku.

## Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

## Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

## Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání ji ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

## Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## V případě, že Poskytovatel nedodržuje podmínky této Smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany ČPZP podle této Smlouvy, nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle odstavce 10.4. této Smlouvy, je ČPZP oprávněna účtovat za každé nedodržení termínu nebo překročení doby odezvy či řešení smluvní pokutu, která je sjednána v této Smlouvě.

## Poskytovatel odpovídá ČPZP za škodu:

### kterou ČPZP způsobil svou činností případně nečinností;

### škody, které ČPZP vzniknou vadami předmětu plnění;

### škody způsobené ČPZP, eventuálně třetím osobám, protiprávním jednáním Poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo jím pověřených osob.

# Odpovědnost za Vady

## Poskytovatel poskytuje záruku, že plnění předmětu této Smlouvy bude provedeno v souladu se standardy a podmínkami, které jsou definovány touto Smlouvou, tedy že předmět plnění bude prost Vad.

## Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené dodržením nevhodného pokynu daného mu ČPZP, jestliže na nevhodnost pokynu Poskytovatel ČPZP upozornil a ta na jeho dodržení trvala nebo jestliže Poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit.

## Poskytovatel se zavazuje odstranit Vady předmětu plnění bez zbytečného odkladu od jejich reklamování ve lhůtách sjednaných touto Smlouvou. O vyřízení reklamace odstraněním Vady provede Poskytovatel zápis v Service Desk., ČPZP pak v  Service Desk vysloví souhlas s vyřešením reklamace, bude-li řešení reklamace v souladu s ujednáním v této Smlouvě. V opačném případě ČPZP vysloví nesouhlas a požadavek na jiné řešení reklamace.

## Poskytovatel nese odpovědnost za vadné plnění dle odst. 4.3.3. („provoz“) po dobu 6 měsíců a dle odst. 4.3.4. („rozvoj“) po dobu 24 měsíců od akceptace.

# Ochrana informací

## Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni respektovat ochranu informací a dat ČPZP v souladu se smlouvou o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky ze dne XXXXXX. Smlouva o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky zůstává v platnosti i po případném ukončení účinnosti této Smlouvy.

## Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace ČPZP, které budou Poskytovateli sloužit jako podklady k provedení předmětu plnění.

# Smluvní sankce, pokuty a úroky z prodlení

## Poskytovatel se zavazuje zaplatit ČPZP 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 a Poruchy | Sankce při nedodržení Repair Time |
| Kategorie A | 10 000 Kč každý den prodlení  |
| Kategorie B | 7 000 Kč každý den prodlení |
| Kategorie C | 3 000 Kč každý den prodlení |
| Kategorie D | 1 000 Kč každý den prodlení |

### V případě nedodržení lhůty **Response Time** prokazatelně zaviněné Poskytovatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši **5000 CZK, slovy pěttisíc korun českých** za každý jednotlivý případ.

### V případě Poskytovatelem zaviněné jakékoli ztráty dat se sjednává smluvní pokuta ve výši **50.000 CZK, slovy padesáttisíc korun českých** za každý jednotlivý případ porušení.

### V případě nedodržení sjednané **Dostupnosti** Portálu ČPZP prokazatelně zaviněné Poskytovatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši **30.000 CZK, slovy třicetitisíc korun** **českých** za každý jednotlivý případ.

## V případě, že Poskytovatel nedodrží termín dokončení optimalizace respektive termín převzetí správy, podpory a rozvoje Portálu ČPZP, zaplatí Objednateli smluvní pokutu 3000 Kč za každý den zpoždění.

## Pro případ prodlení ČPZP se zaplacením vyúčtované ceny je Poskytovatel oprávněn účtovat ČPZP smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a ČPZP se zavazuje tento smluvní úrok z prodlení Poskytovateli zaplatit.

## Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinné smluvní straně.

## Smluvní strany se zavazují k vyvinutí nejvyššího úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci případně vzniklých škod.

## Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu podle platných, obecně závazných právních předpisů a této Smlouvy. Náhrada škody se řídí ustanoveními obchodního zákoníku. Zaplacením smluvní pokuty dle předchozích bodů není dotčeno právo na náhradu škody.

# Doba trvání Smlouvy a odstoupení od Smlouvy

## Smlouva je sjednána na dobu neurčitou.

## Od Smlouvy lze odstoupit pouze v případech a způsobem, který stanoví obchodní zákoník a tato Smlouva.

## Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit ihned od této Smlouvy v souladu s ust. § 345 obchodního zákoníku, tedy pokud druhá smluvní strana porušila tuto Smlouvu podstatným způsobem a jestliže oprávněná smluvní strana oznámí odstoupení porušující straně bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto porušení dověděla.

## Podstatným porušením této Smlouvy ze strany Poskytovatele se vedle obecné formulace obchodního zákoníku rozumí:

### odtajnění skutečností tvořících obchodní tajemství ČPZP Poskytovatelem;

### opakované poskytování nekvalitních služeb Poskytovatelem, zejména nedodržení sjednaných SLA, a to v případě, kdy byl Poskytovatel na tuto skutečnost ze strany ČPZP nejméně dvakrát písemně upozorněn;

### opakované nedodržení touto Smlouvou sjednaných parametrů SLA prokazatelně zaviněné Poskytovatelem, tj. ve dvou kvartálech jdoucích bezprostředně za sebou.

## Podstatným porušením této Smlouvy ze strany ČPZP se vedle obecné formulace obchodního zákoníku rozumí prodlení se zaplacením sjednané ceny nebo její části, kdy prodlení trvalo déle než jeden kalendářní měsíc.

## Pro nepodstatné porušení Smlouvy může druhá strana odstoupit, nesplní-li porušující strana svou smluvní povinnost ani v dodatečné přiměřené lhůtě, která jí byla poskytnuta, a to postupem dle ust. § 346 ObchZ.

## ČPZP je oprávněna od této Smlouvy odstoupit i bez udání důvodu, a to v průběhu plnění dílčího plnění dle odst. 4.3.1. a 4.3.2., a to až do doby sjednaného termínu Akceptace tohoto dílčího plnění. V případě, kdy Poskytovatel toto dílčí plnění nebo jeho část provedl řádně, což pro účely tohoto ujednání znamená, že část tohoto plnění nevykazuje vady, je v tomto případě oprávněn ČPZP účtovat prokazatelně vzniklé náklady, nejvýše však do výše sjednané ceny tohoto dílčího plnění.

## Smluvní strany mohou bez udání důvodů tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je 12 měsíců a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi.

## Smluvní strany sjednávají, že i v případě odstoupení od této Smlouvy nebo její výpovědí kteroukoli smluvní stranou má ČPZP právo na veškeré zdrojové kódy a Dokumentaci,  kterou Poskytovatel v rámci plnění předmětu této Smlouvy vytvořil. Poskytovatel v takovém případě předá ČPZP veškeré podklady a Dokumentaci atd. do 30ti dnů ode dne doručení výpovědi nebo oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pokud tak Poskytovatel neučiní, zavazuje se Poskytovatel zaplatit ČPZP smluvní pokutu ve výši 500.000 CZK, slovy pětsettisíc korun českých, přičemž ČPZP má nárok na náhradu vzniklé škody.

# Ostatní a závěrečná ujednání

## Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.

## Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších parametrů Smlouvy včetně dohodnuté ceny.

## Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a platným českým právem a tímto se budou řídit i důsledky porušení smluvních povinností.

## V případě sporu o věcný obsah předmětu plnění, smluvní strany sjednávají, že platí ujednání v pořadí – tato Smlouva, Projekt, Zadávací dokumentace, Nabídka Poskytovatele.

## Tato Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

## Tato Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních rovné právní síly, přičemž ČPZP obdrží jeden a Poskytovatel jeden výtisk, a je ji možno měnit pouze písemnými dodatky, signovanými oprávněnými osobami obou smluvních stran.

## Účastníci Smlouvy si tuto přečetli, prohlašují, že Smlouvě rozumí, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy, a to i jako deklaraci svých platných jednatelských oprávnění.

## Přílohy Smlouvy:

### Příloha č. 1: Seznam oprávněných zaměstnanců ČPZP a Poskytovatele včetně uvedení míry a rozsahu jejich oprávnění

### Příloha č. 2: Zadávací dokumentace veřejné zakázky

### Příloha č. 3: Nabídka Poskytovatele

### Příloha č. 4: Projekt – stane se nedílnou součástí smlouvy v okamžiku akceptace plnění dle bodu 4.3.1

### Příloha č. 5 - Vymezení zodpovědností ČPZP a zodpovědností poskytovatele za dílčí činnosti

### Příloha č. 6 – Vzor Akceptačního prokolu

## Všechny přílohy k této Smlouvě, takto označené, jsou její nedílnou součástí a jako takové je lze měnit pouze dodatkem k této Smlouvě.

Za ČPZP: Za Poskytovatele:

V Ostravě dne: ……………… V Ostravě dne: ………………

……………………………………… ……………………………………….