

## Smlouva servisní a supervizní

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817  
se sídlem: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10,  
Zastoupena: PharmDr. Martinem Benešem, ředitelem  
(dále jen "objednatel")

a

**PilsCom, s.r.o.**

IČ: 25219103  
se sídlem: Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň  
Zastoupen: Ing. Vladislav Krásný, Ing Dana Duchová – jednatele  
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 279873203/0300  
(dále jen „dodavatel“)

Preambule

Objednatel uzavřel s dodavatelem licenční smlouvu, jejímž předmětem bylo poskytnutí software pro vedení spisové služby.

### Článek 1. Předmět smlouvy

1.1 Touto smlouvou se dodavatel zavazuje poskytovat servisní a supervizní služby v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou k dodanému software poskytnutého objednateli licenční smlouvou uzavřenou mezi též smluvními stranami (dále jako „licenční smlouva“) a objednatel se zavazuje za servisní služby uhradit cenu stanovenou v čl.4 této smlouvy. Dodavatel bude objednateli poskytovat servisní a supervizní služby ode dne předání software v tomto rozsahu:

- a) zajištění servisní a supervizní služby po dobu platnosti této smlouvy, profylaktický plánovaný servis v době základního časového pokrytí v počtu 8 hodin za měsíc. Tyto servisní práce budou poskytovány pravidelně – měsíčně.
- b) servisní služby zahrnují zajištění údržby a komplexní podpory (update, upgrade, Hotline, popř. Helpdesk). Komplexní podporou je míněno mimo jiné včasné zajištění upgrade podle platných legislativních změn
- c) zabezpečení všech licenčních a servisních poplatků pro dodávaný software po dobu trvání smlouvy výrobcí software
- d) zajištění konzultační a poradenské činnosti v rozsahu 4 dní ročně
- e) zajištění asistenční činnosti na pracovišti objednatele na základě objednávky
- f) v případě závady znemožňující provoz – havárie musí dodavatel zahájit odstraňování závady do 4 hod. od nahlášení
- g) v případě závad omezujících provoz – závažná chyba, je dodavatel povinen zahájit odstraňování závady do 8 od nahlášení
- h) poskytnutí telefonického kontaktu – HOTLINE, v pracovních dnech v časovém pokrytí 8 - 16 hod., ke správnému a efektivnímu užití informačního systému a řešení provozních problémů vzniklých při užívání

## **Článek 2. Práva a povinnosti dodavatele**

- 2.1 Dodavatel bude poskytovat všechny služby podle této smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby mohl naplnit účel této smlouvy.
- 2.2 Po celou dobu poskytování služeb dodavatelem objednateli na základě této smlouvy se dodavatel zavazuje poskytovat služby nejvyšší kvality a při jejich poskytování zachovávat obecné principy vztahující se k poskytování služeb, jako je dobrá víra a profesionalita. Při provádění činností podle této smlouvy je dodavatel povinen postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.
- 2.3 Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Dodavatel upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů; v případě, že objednatel přes upozornění dodavatel na splnění pokynů trvá, se dodavatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby objednateli.
- 2.4 Dodavatel je povinen předat objednateli s předstihem seznam svých zaměstnanců, kteří se budou podílet na poskytování služeb podle této smlouvy, pro účely zajištění přístupu do objektu objednatele. Konkrétní pracovní dobu a pohyb zaměstnanců provádějících servisní služby v sídle objednatele je dodavatel povinen předem domluvit s objednatel.
- 2.5 Dodavatel je povinen účastnit se jednání svolaných objednatel a týkající se poskytování servisních služeb. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za dodavatele takového jednání vždy oprávněné osoby. Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce dodavatele.
- 2.6 Dodavatel se zavazuje při své činnosti spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí objednatel.
- 2.7 Dodavatel je povinen veškerá písemná podání předložená objednateli podle této smlouvy vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě.
- 2.8 Dodavatel je povinen provádět veškeré servisní práce podle této smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo subdodavatelů uvedených v nabídce dodavatele podané ve výběrovém řízení „Informační systém spisové služby v SÚKL“. V případě nemožnosti použití takového subdodavatele z objektivních důvodů (např. jeho zánik) je dodavatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas objednatele s nahrazením takového subdodavatele jiným. Objednatel není povinen souhlas udělit případě, kdy se nebude jednat o objektivní důvody nemožnosti použití subdodavatele.
- 2.9 Plánované práce musí být přizpůsobeny potřebám objednatele.
- 2.10 Při provádění vlastních prací musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření. Po skončení prací provede dodavatel úklid.
- 2.11 Na vyzvu objednatele je dodavatel povinen prokázat objednateli úhradu licenčního poplatku výrobcí software.
- 2.12 Dodavatel je povinen na vyzvání objednatele prokázat cenu používaných náhradních dílů, spotřebního materiálu či cenu poskytnutého upgrade a update.
- 2.13 Dodavatel musí elektronicky vést evidenci servisních zásahů v systému helpdesk a musí Objednateli umožnit přístup k těmto informacím.

## **Článek 3. Práva a povinnosti objednatele**

- 3.1 Objednatel je povinen předat včas dodavateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k činnosti podle této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit dodavatel v rámci plnění předmětu smlouvy.

3.2 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro činnost dodavatele a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména umožnit dodavateli a jeho pracovníkům přístup do prostor objednatele.

3.3 Servis bude realizován na základě jednotlivých požadavků Objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou Objednatele dodavateli.

#### **Článek 4. Cena a platební a fakturační podmínky**

4.1 Za poskytnutí servisních služeb podle čl.1 této smlouvy zaplatí objednatel dodavateli cenu stanovenou paušální částkou ve výši 12 500,- Kč bez DPH za každý měsíc.

4.2 Objednatel uhradí dodavateli náklady na použitý spotřební materiál a za dodané náhradní díly, ve skutečné výši.

4.3 K cenám uvedeným výše se připočte daň z přidané hodnoty podle platných právních předpisů.

4.4 Ceny budou objednatelem uhrazeny na základě faktur vystavených Dodavatelem. Tyto faktury jsou daňovými doklady. Servisní a supervizní služby budou fakturovány měsíčně, vždy k 15.dni následujícího měsíce.

4.5 Cena zahrnuje všechny náklady zhotovitele spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy

4.6 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu předepsané příslušnými právními předpisy. V případě, že předložená faktura neobsahuje předepsané náležitosti nebo není odsouhlasena oprávněným zástupcem objednatele, je objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli k doplnění; po obdržení opravené faktury mu běží nová lhůta k jejímu proplacení.

4.7 Splatnost faktury činí 21 dní. Splatnost se počítá vždy ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitel.

4.8 Součástí faktury je i podrobný popis prováděných prací a v případě, že faktura bude obsahovat i náklady na použitý spotřební materiál a za dodané náhradní díly, musí faktura obsahovat rovněž jejich přesnou specifikaci včetně uvedení ceny.

4.9 Je-li objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy, je povinen uhradit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,01% z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení.

#### **Článek 5. Místo a doba plnění**

Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování služeb je sídlo objednatele a detašovaná pracoviště objednatele v České republice.

#### **Článek 6. Subdodávky dodavatele**

6.1 Protože dodavatel prokázal v rámci zadávacího řízení kvalifikaci k celému předmětu zadávacího řízení, není oprávněn při plnění veřejné zakázky použít jiné subdodavatele, než které uvedl v nabídce podané v rámci zadávacího řízení.

6.2 Použití jiného subdodavatele, než který je uveden v předchozím bodě, je závažným porušením této smlouvy.

## **Článek 7. Ochrana důvěrných informací**

7.1 Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků dodavatele plynoucích z této Smlouvy je povinen dodavatel nakládat jako s důvěrnými materiály.

7.2 Za důvěrné materiály se pro účel této Smlouvy nepovažují:

- (a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Dodavatelem
- (b) informace, které Dodavatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.

7.3 Dodavatel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Dodavatelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- (a) dodavatel zpřístupní důvěrné materiály osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků dodavatele vyplývajících z této Smlouvy (členům projektového týmu a subdodavatelům);
- (b) dodavatel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem objednatele;
- (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis.

7.4 V případě, že dodavatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.

7.5 Dodavatel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je Dodavatel povinen odstranit.

7.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této smlouvy.

7.7 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto smlouvu nebo její část.

7.8 Objednatel je oprávněn nakládat s informacemi a údaji, které převezme podle této smlouvy (po dosažení mezníku) jako s vlastními, zejména je oprávněn takové informace a údaje uveřejnit.

## **Článek 8. Smluvní pokuty**

8.1 Smluvní strany se dohodly, že pokud dodavatel poruší některou z povinností stanovených mu v této smlouvě, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu, kterou smluvní strany dohodly na částku ve výši 10.000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

8.2 V případě neprovedení úhrady licence uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši dvojnásobku takové neprovedené úhrady. Vedle úhrady smluvní pokuty dodavatel provede úhradu licence.

8.3 V případě prodlení s odstraněním závady po záruční době uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení.

8.4 Pokud dodavatel bude poskytovat servis podle této smlouvy prostřednictvím jiných subjektů, než byli subdodavatelé uvedení v nabídce dodavatele v rámci zadávacího řízení, bez písemného souhlasu objednatele, uhradí za každý takový případ objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč (slovy dvě stě tisíc korun českých).

8.5 Úhradou smluvní pokuty se dodavatel nezbavuje povinnosti pokračovat v plnění ze smlouvy ani nahradit prokázanou škodu.

## **Článek 9. Platnost smlouvy**

9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9.2 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího bodu z těchto důvodů:

- (a) Výpovědí smlouvy dle ustanovení čl. 10 této smlouvy.
- (b) Odstoupením od smlouvy dle ustanovení čl. 11 této smlouvy.
- (c) Zánikem dodavatele (za zánik dodavatele se v případě skupiny osob považuje zánik kteréhokoliv člena takové skupiny osob) nebo objednatele bez právního nástupce pokud se strany písemně nedohodnou jinak.
- (d) Ztrátou oprávnění dodavatele k výkonu činnosti, kterou je zapotřebí pro poskytování služeb pro objednatele.
- (e) Dohodou smluvních stran.

9.3 V případě ukončení platnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu jsou povinnosti obou stran následující:

- (a) dodavatel provede soupis všech provedených prací a služeb oceněný dle způsobu, kterým je stanovena cena poskytovaných služeb;
- (b) dodavatel provede finanční vyčíslení provedených prací a služeb a zpracuje dílčí konečnou fakturu;
- (c) dodavatel vyzve objednatele k „dílčímu předání poskytnutých služeb“ a objednatel je povinen do tří dnů od obdržení vyzvání zahájit „dílčí přejímací řízení“, ke dni „dílčího předání poskytnutých služeb“ zajistí obě strany dva znalce (každá svého), kteří písemně zdokumentují skutečný stav poskytnutých služeb k tomuto dni;
- (d) po dílčím předání provedených prací (v písemné a elektronické podobě) sjednají obě strany písemný protokol o ukončení spolupráce na základě této smlouvy;
- (e) strana, která důvodně odstoupí od smlouvy zapříčinila, je povinna uhradit druhé straně veškeré náklady jí vzniklé z důvodu takového odstoupení od smlouvy,

9.4 Ukončením smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a náhradu prokázané škody.

## **Článek 10. Výpověď smlouvy**

10.1 Kterákoliv smluvní strana je oprávněna smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10.2 Po odeslání či obdržení výpovědi je dodavatel povinen pracovat na dokončení zahájeného mezníku dle této smlouvy až do uplynutí výpovědní doby. Zároveň je povinen objednatel upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící objednateli nedokončením určité činnosti.

## **Článek 11. Odstoupení od smlouvy**

11.1 Chce-li některá ze stran od této smlouvy odstoupit na základě ujednání z této smlouvy vyplývajících nebo podle zákona, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje a přesná citace toho bodu smlouvy nebo zákona, který ji k takovému kroku opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od smlouvy vyplývá přímo z obchodního zákoníku.

11.2 Objednatel je oprávněn písemně od smlouvy odstoupit tehdy, jestliže dodavatel závažně poruší tuto smlouvu (zejména nebude poskytovat servisní služby v rozsahu stanoveném smlouvou včetně jejích příloh, nebo nebude s objednatelem spolupracovat na rychlém odstranění neočekávaných vad) nebo v případě, že dodavatel opakovaně (3x za sebou) poruší některou svou povinnost dle této smlouvy a na takovou možnost ho objednatel písemně upozorní.

11.3 Dodavatel je oprávněn písemně od smlouvy odstoupit, jestliže je objednatel v prodlení s úhradou faktury více než 30 dnů a ani po předchozím upozornění na možnost výpovědi této smlouvy fakturu neuhradil.

11.4 Objednatel garantuje ke dni podpisu této smlouvy ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, pouze ta finanční plnění smlouvy, která jsou poskytována v roce, v němž se smlouva uzavírá, což druhá smluvní strana bere na vědomí. Pokračování smlouvy v následujícím roce, příp. dalších, je podmíněno schválením finančního plnění ze smlouvy vyplývajícího jako částky státního rozpočtu následujícího roku. Nesplnění této podmínky je důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele bez uplatnění jakýchkoliv sankcí z titulu náhrady škody nebo smluvní pokuty ze strany dodavatele. Splnění této podmínky oznámí objednatel druhé smluvní straně písemně nejpozději do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů.

11.5 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany dodavatele je-li zřejmé, že sjednané služby nebudou poskytnuty v termínu stanoveném v této smlouvě nebo, z dosavadní činnosti dodavatele sice lze předpokládat, že budou poskytnuty včas, ale nekvalitně.

### **Článek 12. Salvatorní ustanovení**

12.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

### **Článek 13. Závěrečná ujednání**

13.1 Za objednatele je oprávněn jednat ve věcech technických: Ing. Jiří Trojánek, Ing. Tomáš Melen

13.2 Za dodavatele je oprávněn jednat ve věcech technických: Ing. Dana Duchová, Ing. Vladislav Krásný

13.3 Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 vyhotoveních.

13.4 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

13.5 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.

13.6 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této smlouvě, platí příslušná ustanovení Obchodního zákoníku a nejsou-li i zde upravena příslušnými ustanoveními, pak platí ustanovení Občanského zákoníku.

13.7 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem převzetím software objednatelem.

13.8 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují účastníci své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne

V ..... dne

Objednatel:

Dodavatel:

.....

.....