

# Smlouva o dílo

## Smluvní strany:

### **Správa Pražského hradu**

se sídlem: Hrad I. nádvoří č. p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1  
zastoupená: Ing. Ivo Velíškem, CSc., ředitelem  
IČO: 49366076  
DIČ: CZ49366076  
Bankovní spojení: xxxxx, č.ú.: xxxxx

na straně první (dále jen **objednatel**)

a

### **TALGO Consulting s.r.o.**

se sídlem: Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4  
zastoupená: Ing. Janou Falterovou, jednatelkou  
IČO: 28995317  
DIČ: CZ28995317  
zapsána v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C,  
vložka 158659  
Bankovní spojení: xxxxx, č.ú.: xxxxx

na straně druhé (dále jen **zhotovitel**)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů takto:

## I.

### Předmět smlouvy

- 1.1. V současné době objednatel užívá na základě uživatelské licence informační systém GISWorks – klíčnice SPH a ÚOP (dále jen „stávající informační systém“). Bližší specifikace jednotlivých modulů stávajícího informačního systému je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.2. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele realizovat převod stávajícího informačního systému do nového programového jazyka (dále jen „nový informační systém“) tak, aby byla zajištěna jeho stávající funkcionalita, přenos stávajících dat a současně byl SW rozšířen o nové požadované funkcionality a správu mapové dokumentace užívané objednatelem (tato mapová dokumentace bude přenesena a vedena ve formě .dwg). Nové požadované funkcionality informačního systému jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.3. Předmětem plnění je dále zajištění a poskytnutí uživatelské licence k novému informačnímu systému a předání zdrojových kódů a dokumentace k tomuto systému, aby jej objednatel mohl sám, popř. prostřednictvím třetím osob, dále rozvíjet (vytvářet nové funkcionality, provádět změny a rozvoj stávajících funkcionalit, popř. spojovat s jinými informačními systémy, které objednatel provozuje, užívá nebo vytvoří v součinnosti s jiným zhotovitelem). Zdrojové kódy budou objednateli předány v elektronické podobě s popisem struktury a dokumentací umožňující další využití, a to v některém z běžně užívaných a otevřených formátů (DOCX, TXT, XML atp.).
- 1.4. Předmětem plnění je i instalace nové verze informačního systému na servery a klientské stanice objednatele ve spolupráci s jeho správcem IT, zaškolení správců IT v rozsahu běžné údržby systému a zaškolení uživatelů pro běžnou práci s klientem SW.
- 1.5. Předmětem plnění je také zajištění bezplatné podpory stávajícímu informačnímu systému od 1.1.2019 do doby spuštění nového informačního systému rozšířeného o nové požadované funkcionality (tzn. že po část roku 2019 vedle sebe poběží v prostředí objednatele dva informační systémy – stávající a nový, provoz stávajícího systému bude ukončen dnem, kdy bude skončen testovací provoz rozšířeného nového informačního systému a nový informační systém bude spuštěn do ostrého provozu).
- 1.6. Dále je předmětem plnění i poskytnutí elektronické a telefonické podpory nového informačního systému do 31.12.2019 ve stejném rozsahu této podpory, která byla poskytována stávajícímu informačnímu systému na základě Smlouvy o poskytování podpory č.j. SPH 1915/2016 ze dne 15. září 2016, ve znění pozdějšího dodatku, a to počínaje dnem jeho spuštění. Podpora pro oba systémy bude poskytována v pracovní dny v pracovní době od 8.00 hodin do 17.00 hodin. Požadavky na podporu nebo hlášení poruch musí být umožněny vždy telefonicky a emailem nebo prostřednictvím online Helpdesk systému zhotovitele, pokud tento systém provozuje.
- 1.7. Předmětem plnění je i provedení testovacího provozu v délce 30 kalendářních dnů. Testovací provoz bude proveden 2x, poprvé před spuštěním nového informačního systému, tj. po převodu stávajícího informačního systému do nového programového jazyka, podruhé před spuštěním rozšířeného nového informačního systému do ostrého provozu. Nový informační systém ve finální podobě bez rozšíření bude spuštěn do provozu prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl nový informační systém ve finální podobě bez rozšíření předán objednateli. Opravy nového informačního systému vyskytnuvší se při testovacím provozu musí být zhotovitelem odstraněny nejpozději do skončení testovacího provozu, požadavky na opravy nového informačního systému nezakládají prodloužení testovacího provozu.
- 1.8. Předmětem plnění je dále závazek objednatele bezvadné dílo převzít a zaplatit za ně zhotoviteli dohodnutou cenu dle článku IV. této smlouvy.
- 1.9. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č.1 této smlouvy
- 1.10. Objednatel souhlasí s umožněním vzdáleného přístupu zhotovitele do informačního systému objednatele v případě poskytování podpory za podmínek definovaných

objednatel (VPN chráněná tokenem, aktivace pouze po předchozím schválení IT správcem objednatele, v případě nedodržení pravidel bezpečnosti nebo kompromitace přihlašovacích údajů si objednatel vyhrazuje právo zablokovat či znemožnit vzdálený přístup, a to trvale. Znemožnění vzdáleného přístupu nesmí mít dopad na kvalitu ani cenu poskytovaných služeb podpory.

- 1.11. Nový informační systém bude užíván (objednatel i Útvarem pro ochranu prezidenta republiky) v prostředí objednatele a v rámci jeho činnosti.
- 1.12. Objednatel klade velký důraz na nutnost té nejvyšší jakosti prováděných prací vzhledem k významu jedinečnosti Pražského hradu, národní kulturní památky a sídla prezidenta republiky.

## **II.**

### **Práva a povinnosti zhotovitele**

- 2.1. Zhotovitel prohlašuje, že se seznámil s podmínkami zadávací dokumentace, že je mu srozumitelná, a že je schopen předmět veřejné zakázky splnit v rozsahu a termínech objednavatelem požadovaných.
- 2.2. Zhotovitel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy s odbornou péčí v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele.
- 2.3. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby v místě sídla objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě sídla zhotovitele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
- 2.4. Zhotovitel je povinen při poskytování předmětu plnění řídit se a postupovat v souladu platnými právními předpisy ČR.
- 2.5. Zhotovitel prohlašuje, že je řádně pojištěn, a to především v souladu s obecnými pojistnými podmínkami pojištění odpovědnosti za škody vznikající z veškerých omylů, opomenutí či nedbalosti při výkonu činností v rámci smlouvy. Toto pojištění je způsobilé krýt vzniklou škodu v okamžiku, kdy škodní událost nastala a byla oznámena jako událost pojistná, a to alespoň ve výši pokrývající plnou hodnotu plnění. Smluvní strany mezi sebou vylučují limitaci náhrady škody, zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli škodu v plné výši, i když pojistná smlouva bude krýt pouze část nákladů souvisejících se škodou. Zhotovitel se zároveň zavazuje udržovat tuto pojistnou smlouvu v platnosti po celou dobu poskytování plnění, a to i v případě, že dojde ke změně v rozsahu či povaze plnění. Na vyžádání objednatelem se zhotovitel zavazuje předložit objednateli platnou pojistnou smlouvu, popř. pojistný certifikát o uzavřené platné pojistné smlouvě, splňující podmínky tohoto odstavce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5ti kalendářních dnů.
- 2.6. Zhotovitel souhlasí s tím, že zdrojové kódy předané objednateli, bude objednatel sdílet s třetími osobami, popř. je uveřejní na profilu zadavatele v souladu se zákonem.
- 2.7. Objednatel se zavazuje, že zhotoviteli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
- 2.8. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám anebo na výzvu zhotovitele. Objednatel souhlasí s tím, že pokud bude v prodlení s poskytnutím takové součinnosti, je zhotovitel oprávněn bez sankce přerušit plnění dle této smlouvy.

## **III.**

### **Doba a místo plnění**

- 3.1. Práce na převodu stávajícího informačního systému do nového informačního systému (bez rozšíření o nové funkcionality) budou provedeny nejpozději do posledního kalendářního dne 3. měsíce od podpisu smlouvy, rozšíření nového informačního systému o nové funkcionality bude provedeno následně nejpozději do posledního kalendářního

dne 6. měsíce od podpisu smlouvy. Vždy bude proveden min. 30 denní testovací provoz předané funkcionality (tzn. min. 30 dnů bezprostředně po sobě jdoucích). Nový informační systém v příslušné finální podobě bude objednateli předán vždy poslední den skončení testovacího provozu.

- 3.2. Nový informační systém ve finální podobě bez rozšíření bude spuštěn do provozu prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl nový informační systém ve finální podobě bez rozšíření předán objednateli.
- 3.3. Nový informační systém včetně všech dovyvoju (rozšíření) bude spuštěn do ostrého provozu nejpozději do posledního kalendářního dne 7. měsíce od podpisu smlouvy a ke stejnému dni (tj. ke dni spuštění systému do ostrého provozu) bude stávající informační systém – jeho provoz – ukončen.
- 3.4. Zdrojové kódy a dokumentace budou objednateli předány ke dni spuštění ostrého provozu nového informačního systému. Zdrojové kódy budou objednateli předány v elektronické podobě s popisem struktury a dokumentací umožňující další využití, a to v některém z běžně užívaných a otevřených formátů (DOCX, TXT, XML atp.).
- 3.5. Ostrý provoz systému jako celku bude spuštěn po ukončení testovacího provozu, nejpozději však 7 měsíců od podpisu smlouvy.
- 3.6. Místem plnění je sídlo objednatele – Hrad I. nádvoří č.p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1 Programovací práce bude zhotovitel provádět na svém technickém vybavení.

#### **IV.**

##### **Cena a platební podmínky**

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že celková cena za kompletní splnění veřejné zakázky je stanovena jako cena pevná, nepřekročitelná a nejvýše přípustná, zahrnující veškeré náklady na provedení předmětu zakázky a sjednává se takto:

Cena bez DPH:	3 400 000,-Kč
DPH ve výši 21%:	714 000,-Kč
Cena včetně DPH:	4 114 000,-Kč

- 4.2. Celková cena je stanovena jako součet cen za:

- a) vývoj požadovaných rozšíření včetně převedení stávajícího informačního systému do nového programového jazyka ve výši 2 900 000,-Kč bez DPH a
- b) ceny za jeho podporu ve výši 500 000,-Kč bez DPH.

- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že úprava ceny se připouští pouze v případě změny DPH, příp. zúžení předmětu plnění.

- 4.4. Objednatel uhradí zhotoviteli nabídkovou cenu následujícím způsobem

- a) cena za převod stávajícího informačního systému do nového informačního systému, přenos dat a vývoj požadovaných rozšíření včetně poskytnutí uživatelské licence bude zhotoviteli uhrazena po předání funkčního nového informačního systému rozšířeného o požadované funkcionality a správu mapových podkladů, proběhnutí bezporuchových testovacích provozů v délce min. 30 kalendářních dnů a předání dokumentace k novému informačnímu systému a zdrojových kódů,
- b) cena za podporu nového informačního systému bude hrazena měsíčně, a to počínaje prvním dnem měsíce, ve kterém bude spuštěn funkční nový informační systém (bez rozšíření), do kterého budou převedeny data a mapové podklady. Přičemž měsíční částka bude stanovena adekvátním podílem z ceny za podporu nového informačního systému za období od měsíce, ve kterém byl spuštěn nový informační systém (bez rozšíření), do 31.12.2019.

- 4.5. Objednatel si může vyžádat služby nad definovaný rozsah plnění. Služby nad rámec plnění mohou být poskytnuty pouze na základě objednávky. Hodinová sazba pro služby

nad definovaný rámec je 1.200,-Kč bez DPH. Při realizaci těchto služeb bude celkové finanční plnění navýšeno o aktuální výši DPH platné v době zúčtování.

- 4.6. V případě změny sazby DPH se smluvní strany dohodly, že k ceně bude účtována sazba DPH aktuální ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.7. Platby budou probíhat výhradně v CZK. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 4.8. Odměna je splatná na základě daňového dokladu (faktury), vystaveného zhotovitelem. Přílohou faktury musí být předávací protokol za předané dílo nebo služby poskytnuté ve fakturovaném období.
- 4.9. Daňový doklad vystavený na částku odpovídající ceně za převod stávajícího informačního systému do nového informačního systému, přenos dat a vývoj požadovaných rozšíření bude zhotoviteli uhrazena po předání funkčního nového informačního systému rozšířeného o požadované funkcionality a správu mapových podkladů, proběhnutí bezporuchových testovacích provozů v délce min. 30 kalendářních dnů a předání dokumentace k novému informačnímu systému a zdrojových kódů bude zhotovitelem vystaven nejpozději do 10 dnů od spuštění nového informačního systému do ostrého provozu.
- 4.10. Daňové doklady vystavené na částku odpovídající měsíční ceně podpory bude zhotovitel vystavovat nejpozději do 5. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla podpora poskytnuta.
- 4.11. Každý daňový doklad bude vystaven se všemi zákonnými náležitostmi, včetně uvedení čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost zhotovitele, na který má být platba poukázána a který je zároveň registrován v Registru plátců DPH dle § 96 zákona o DPH. Splatnost daňového dokladu se stanovuje na 21 dní od jeho doručení objednateli. Pokud nebude daňový doklad splňovat zákonné náležitosti včetně čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost registrovaného v Registru plátců DPH, má objednatel právo na jeho vrácení, přičemž splatnost nového daňového dokladu bude opět stanovena na 21 dní. Cena bude uhrazena bankovním převodem na účet zhotovitele uvedený na daňovém dokladu, který je zároveň registrován v Registru plátců DPH. Objednatel není oprávněn uhradit cenu díla na jiný bankovní účet než ten, který je registrován v Registru plátců DPH.
- 4.12. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté ve smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
- 4.13. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch zhotovitele.

## **V.**

### **Ochrana důvěrných informací a ochraně osobních údajů**

- 5.1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
- 5.2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.

- 5.3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že zhotovitel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.
- 5.4. Osobní údaje budou zpracovány v souladu s platnými právními předpisy – zejména obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) – např. poskytované osobní údaje, popř. i jiné bude smluvní strana zpracovávat pouze po dobu a za účelem naplnění této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje informovat své zaměstnance nebo osoby, jejichž osobní údaje předává, o zpracování těchto údajů objednatelem v rozsahu daném smlouvou. Pokud platná legislativa bude vyžadovat písemné souhlasy se zpracováním osobních údajů, zavazuje se zhotovitel tyto souhlasy obstarat a na vyžádání je objednateli předat. Všeobecné nakládání a zpracování osobních údajů vyplývá z obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- 5.5. Smluvní strany sjednávají, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem a které byly výslovně za tímto účelem označeny, nezpřístupní třetím osobám bez jeho předchozího písemného souhlasu a ani tyto informace nepoužijí pro jiné účely než pro plnění podmínek této smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy i po jejím skončení, a to až do doby, než se tyto informace stanou obecně známé. To neplatí v případě, kdy objednateli vznikne povinnost výše uvedené informace poskytnout podle obecně závazných právních předpisů, a dále, bude-li o tyto informace požádán svým zřizovatelem. Zhotovitel je povinen k ochraně tohoto obchodního tajemství zavázat i osoby, které použije k provedení díla.
- 5.6. Smluvní strany sjednávají, že smlouva může být uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy, a to zejména zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění atp.

## **VI.**

### **Autorská a vlastnická práva**

- 6.1. Zhotovitelem vytvořené dílo, bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců zhotovitele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k zhotoviteli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení celkové ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Zhotovitel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
- 6.2. Zhotovitel prohlašuje, že je držitelem výhradní licence pro aplikace Klíčové hospodářství a aplikace Archiv technické dokumentace a z titulu této licence získal oprávnění k výkonu práva autorského. Zhotovitel dále prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvního vztahu bude držitelem této licence a že jí nepostoupí třetí osobě.
- 6.3. Zhotovitel prohlašuje, že k dodanému dílu, poskytuje objednateli oprávnění k výkonu práva autorského k užívání díla (dále také jen „licenci“), za podmínek dále uvedených.
- Objednatel získává oprávnění k výkonu práva autorského dílo užit všemi způsoby užití, jež povaha díla připouští v neomezeném rozsahu v jeho původní podobě nebo zpracované či jinak změněné podobě.
  - Zhotovitel poskytuje objednateli licenci jako licenci nevýhradní. Objednatel nemá právo poskytnout licenci třetí osobě.
  - Objednatel je oprávněn licenci užívat samostatně.
  - Objednatel je oprávněn licenci užívat bez jakýchkoliv omezení.
  - Objednatel je oprávněn licenci užívat jen na území České republiky.

- f) Objednatel je oprávněn upravovat dílo, k němuž je poskytnuta licence, sám či prostřednictvím třetích osob.

## **VII.**

### **Oprávnění zástupci smluvních stran**

- 7.1. Ve věcech technických je za objednatele oprávněn jednat:

xxxxx

Tel.: xxxxx, email: xxxxx

xxxxx,

Tel.: xxxxx, email: xxxxx

- Ve věcech technických je za zhotovitele oprávněn jednat:

xxxxx

Tel.: xxxxxx, email: xxxxx

xxxxx

Tel.: xxxxx, email: xxxxx

- 7.2. Případné změny osob uvedených v tomto článku si smluvní strany neprodleně písemně oznámí. Změna je účinná ke dni doručení písemného oznámení druhé straně bez nutnosti uzavření dodatku smlouvy. Za písemné oznámení se považuje i doručení na e-mailové adresy uvedené v tomto článku.

## **VIII.**

### **Předání a převzetí díla**

- 8.1. Dílo je splněno řádným ukončením a předáním díla bez vad a nedodělků na základě závěrečného akceptačního protokolu.
- 8.2. Předání předmětu plnění bude doloženo akceptačním protokolem podepsaným odpovědnými pracovníky obou smluvních stran. Akceptací se rozumí potvrzení funkčnosti dodávaného předmětu smlouvy, a nastává v souladu s dalšími ustanoveními tohoto článku. Po úspěšné akceptaci smluvní strany podepíší závěrečný akceptační protokol.
- 8.3. Objednatel je povinen se ve lhůtě do 10 pracovních dnů od zahájení akceptačního řízení vyjádřit k rozsahu plnění díla. Objednatel neodmítne akceptovat poskytnuté plnění předmětu díla pro nepodstatné vady a nedodělky, které budou následně zhotovitelem odstraněny. Nevznesení-li objednatel v uvedené lhůtě 10 pracovních dnů podstatné připomínky ke kvalitě a rozsahu předávaného plnění předmětu smlouvy, považuje se předmět smlouvy za akceptovaný.

## **IX.**

### **Odpovědnost za škodu**

- 9.1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2. Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto Smlouvou při provádění předmětu plnění této Smlouvy a za podmínek daných touto Smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu Smlouvy
- 9.3. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.

- 9.4. Zhotovitel odpovídá za veškerou újmu, majetkovou i nemajetkovou, vzniklou objednateli z důvodu porušení povinností zhotovitele stanovených touto smlouvou nebo právními předpisy. Zhotovitel rovněž odpovídá za veškerou újmu způsobenou objednateli v souvislosti s prováděním plnění třetími osobami (zaměstnanci, podzhotoviteli či dalšími osobami), stejně, jako by ji způsobil sám. Zhotovitel se povinnosti k náhradě škody nemůže zprostit.
- 9.5. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, se pro účely stanovení rozsahu náhrady škody vzniklé v důsledku porušení povinností zhotovitele podle uzavřené smlouvy nepoužije.
- 9.6. Škody, za které odpovídá zhotovitel, odstraní zhotovitel na vlastní náklady ve lhůtě do 14 kalendářních dní od zjištění škody, nebude-li sjednáno jinak. V případě, že tak neučiní nebo odstranění nebude možné, je povinen náhradu škody uhradit objednateli v plné výši a v neomezeném rozsahu, a to do 30 kalendářních dnů od doručení vyúčtování zpracovaného objednatelem.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.8. Smluvní pokuty nemají vliv na případnou náhradu škody v plné výši a smluvní strany tak mezi sebou vylučují použití ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

## **X.**

### **Sankce a smluvní pokuty**

- 10.1. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinností stanovených zhotoviteli smlouvou, smluvní pokuta ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení ustanovení smlouvy, a to i opakovaně.
- 10.2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení závazku mlčenlivosti zhotovitelem, smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení ustanovení smlouvy, a to i opakovaně.
- 10.3. Smluvní strany sjednávají pro případ nedodržení dílčího termínu splnění, za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to ve výši 2.500,- Kč.
- 10.4. Smluvní strany sjednávají pro případ neposkytnutí podpory v požadovaném termínu a rozsahu, smluvní pokutu za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to ve výši 1.500,- Kč.
- 10.5. Smluvní strany sjednávají pro případ neposkytnutí zdrojových kódů, u kterých uvedená struktura neodpovídá charakteru nového informačního systému, přičemž toto by zjistil objednatel až po skončení trvání uzavřené smlouvy např. nikoliv však výhradně v rámci dalšího zadávacího postupu, a to ve výši 100.000,- Kč včetně uhrazení újmy i nemajetkové způsobené tím objednateli v plném rozsahu.
- 10.6. Pro případ prodlení objednatele s úhradou sjednané částky bude stanoven úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, nikoliv smluvní pokuta.
- 10.7. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.
- 10.8. Smluvní pokuty jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 10.9. V případě prodlení s úhradou vystavené faktury je zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.



## **XI.**

### **Trvání smlouvy**

- 11.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2019. Objednatel předpokládá zahájení plnění ihned po nabytí účinnosti smlouvy.
- 11.2. Tato smlouva je uzavřena podpisem oprávněných zástupců smluvních stran a účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.
- 11.3. Tuto smlouvu je možné ukončit dohodou smluvních stran.
- 11.4. Tuto smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna písemně vypovědět, při podstatném porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou. Po písemném upozornění při podstatném porušení Smlouvy může každá ze smluvních stran písemným oznámením zaslaným druhé straně ukončit Smlouvu jako celek nebo z části. Toto odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení bude účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.5. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje prodlení zhotovitele s plněním jakéhokoliv závazku vyplývajícího ze smluvního vztahu po dobu delší než 10 kalendářních dnů.
- 11.6. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje prodlení objednatele s úhradou finančního plnění delší než 30 kalendářních dnů od splatnosti příslušného daňového dokladu, nebo nebude-li poskytovat požadovanou součinnost po dobu delší než 30 kalendářních dnů od písemné výzvy zhotovitele
- 11.7. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení účinnosti Smlouvy v důsledku odstoupení.
- 11.8. Ukončením smlouvy nejsou dotčeny nároky smluvních stran na náhradu újmy (i nemajetkové), na zaplacení smluvních pokut a další sankční nároky.

## **XII.**

### **Ostatní ustanovení**

- 12.1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
- 12.2. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými a číslovanými dodatky
- 12.3. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
- 12.4. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
- 12.5. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 12.6. Tato smlouva je vyhotovena v třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jedno zhotovitel.

12.7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své podpisy.

### **Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění**

V Praze dne

V Praze dne

Zhotovitel  
**TALGO Consulting s.r.o.**

Objednatel  
**Správa pražského hradu**

.....  
Ing. Jana Falterová  
jednatelka

.....  
Ing. Ivo Velíšek, CSc.  
ředitel

# Příloha č.1 – Specifikace předmětu plnění

## GIS 2.0

### Hlavní cíle

Upgrade systému GIS Works si klade za cíl následující:

- Realizace upgrade stávajícího systému GIS Works na platformu moderní databázové aplikace klient-server
- Využití osvědčených a podporovaných standardů a technologií IS
- Implementaci nové, požadované funkcionality:
  - Upgrade na aktuální verzi OS Win 10 klientská část
  - Upgrade na aktuální verzi OS a SQL Win 2016 serverová část
  - Zohlednění problematiky GDPR
  - Automatický import dwg výkresů, které respektují definované rozložení vrstev.
  - Při přiřazování oprávnění přidat možnost vybrat více svazků/klíčů
  - Možnost prodloužit platnost oprávnění (hromadně – jak více oprávnění, tak více lidem)
  - Možnost hromadného přiřazení oprávnění (výběr svazku, klíče a přiřadit najednou více lidem)
  - Součástí oprávnění bude pole, kdo oprávnění požadoval (people picker)
  - Možnost přidat přílohu k oprávnění (např. PDF)
  - V případě zadání duplicitního oprávnění je uživatel upozorněn
  - V přehledu oprávnění zobrazovat i oprávnění, co platí v budoucnu
  - Možnost trvalého výdeje svazku
  - Fulltextové vyhledání ve všech položkách systému. Zobrazené výsledky je možné třídit, filtrovat, řadit.
- Možnost rozvoje a implementace nových funkcionalit
- Migraci dat ze stávajícího proprietárního systému do standardu CAD
- Migraci historie výdeje klíčů ze stávajícího systému minimálně v informativní podobě (např. TXT)
- Zajištění dlouhodobé možnosti podpory a rozvoje systému nezávisle na zhotoviteli
- Standardní ošetření práva duševního vlastnictví
- Zajištění standardního licenční oprávnění
- Zajištění práva na úpravy systému vlastními silami nebo prostřednictvím třetích stran

### Architektura systému

- Podpora preferovaných technologií MS (Windows Server, SQL databáze, .NET aplikace)
- Mapové podklady ve formátu CAD, včetně využití vlastních značek
- Data uložená v relační db MS SQL databáze
- Standardní desktop klientská aplikace formulářového typu využívající technologii .NET
- Úložiště mapových podkladů soubory/SQL
- Customizovatelné reporty

## GDPR

Systém GIS Works v principu není systémem, který je určen pro zpracování osobních údajů. Nicméně v nutné míře ukládá data, která za osobní lze považovat. Jde zejména o údaje o uživatelích, které slouží k identifikaci osoby, včetně jejich fotografie.

Problematika GDPR bude v systému řešena na obecné úrovni, tzn. návrh a funkcionality systému bude vycházet z obecných požadavků GDPR:

V rámci implementace GDPR v organizaci objednatele bude jasně vymezen účel zpracování údajů. Všechny způsoby a formy, rozsah zpracování a doba uchovávání údajů budou přiměřené účelu zpracování.

Zpracovávané osobní údaje budou patřičně zabezpečené a chráněné organizačními a technickými opatřeními. U technických opatření to znamená, že data budou uložena v databázi a přístup k datům bude mít pouze oprávněný uživatel. Systém jako takový, bude využívat systém rolí a k nim přiřazených oprávnění, které zajistí, že práci s osobními údaji budou moci provádět pouze oprávnění uživatelé a pouze v takovém rozsahu, který je nezbytný pro výkon jeho povinností.

Všechny vstupy do informačního systému budou logovány, aby bylo možno zkontrolovat, kdo a proč do systému vstupoval, na která data se díval, popř. opravoval, tiskl nebo kopíroval.

Doba uchovávání osobních údajů v systému bude stanovena interní směrnicí objednatele a následně promítnuta do technických funkcí systému, který umožní osobní údaje po definované době ze systému smazat.

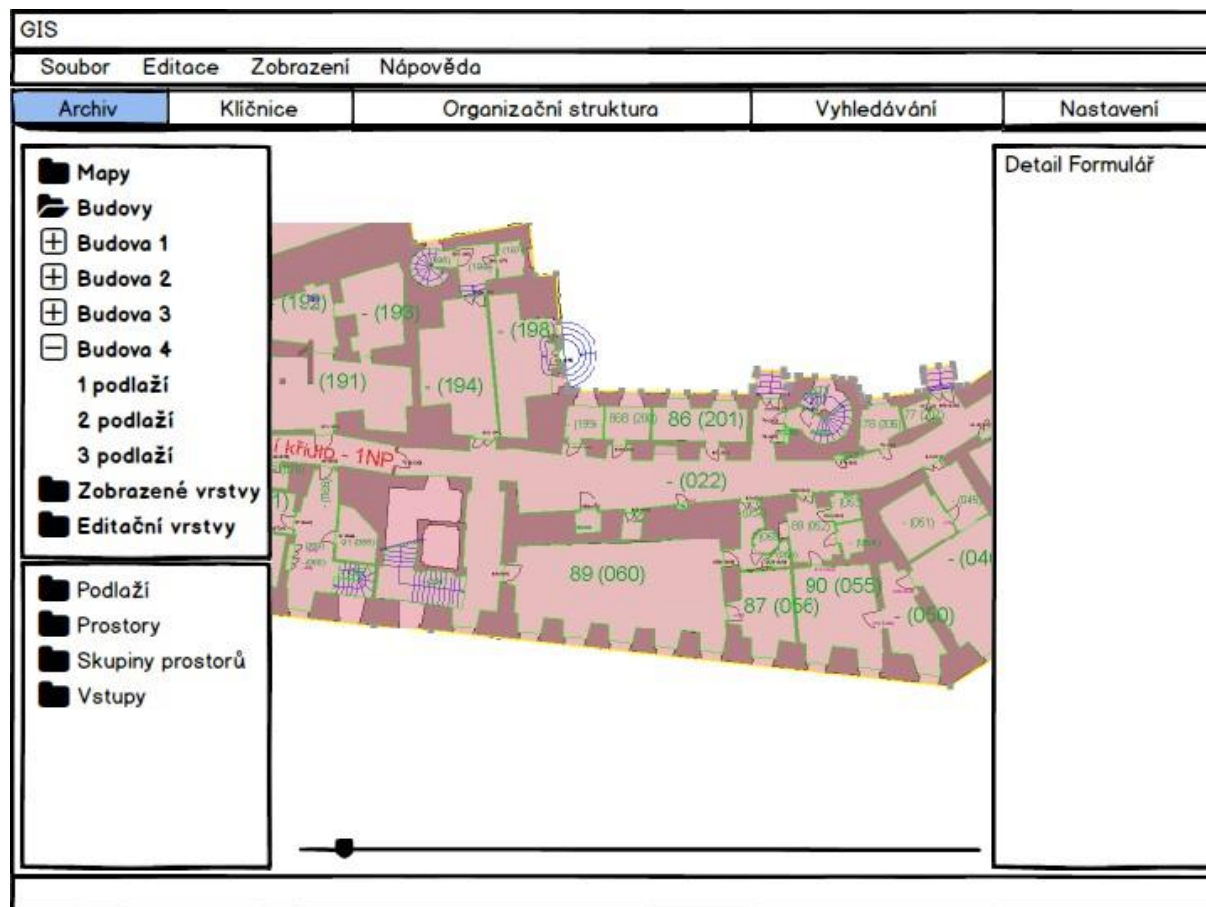
## Moduly

V rámci upgrade systému budou realizovány následující moduly

- Archiv – základní operace s mapovými podklady a jejich správou; možnost přiřazení další technické dokumentace k mapovým podkladům v různých formátech (txt, pdf, jpg, xls, ..)
- Klíčnice – aplikace pro správu klíčového hospodářství
- Organizační struktura – aplikace pro definici organizační struktury a správy pracovníků a její automatickou aktualizaci
- Vyhledávání
- Nastavení - správa aplikace

## Archiv

Archiv a práce s mapovými podklady



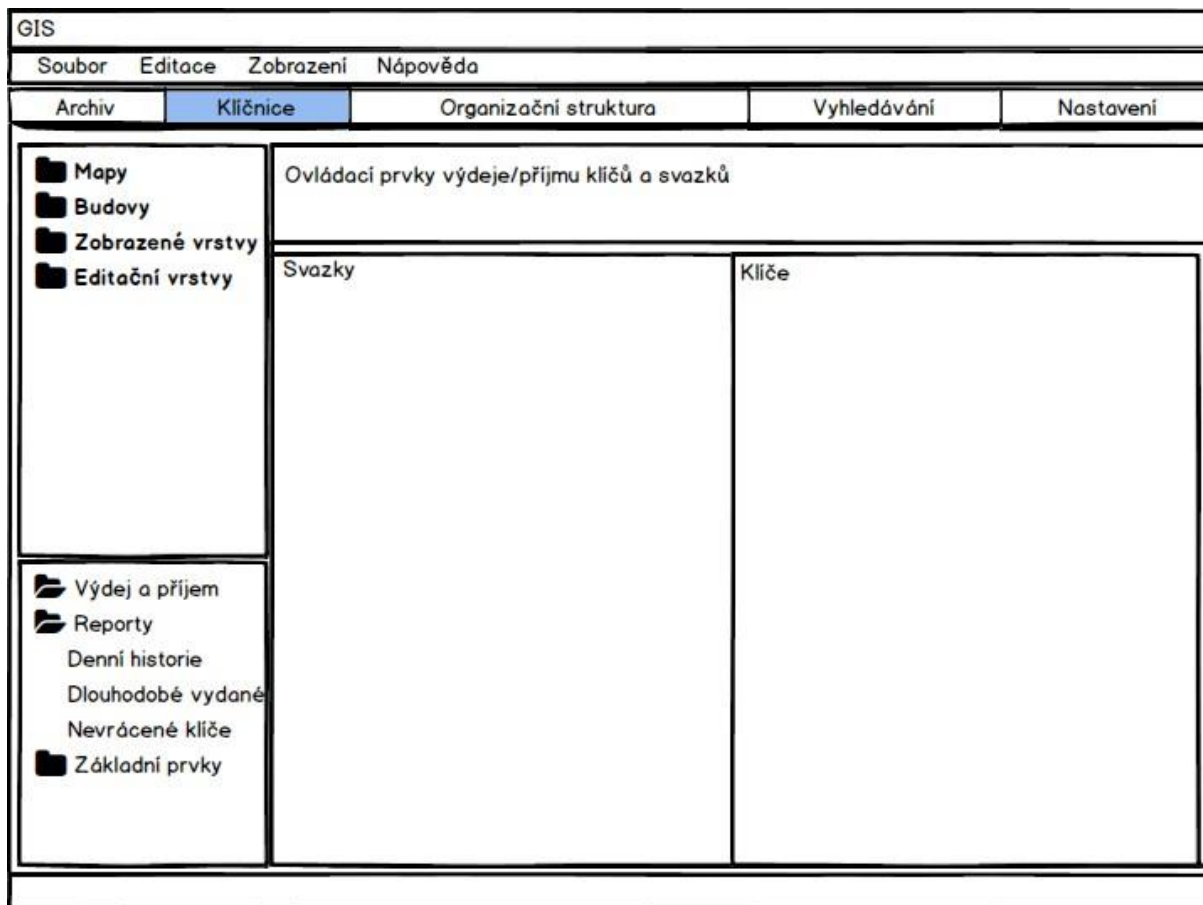
## Základní funkce

1. Zobrazení mapových podkladů  
Pomocí levého menu je možné ze stromové struktury si vybrat půdorys mapy pro zobrazení v aplikaci.  
Mapové poklady jsou rozděleny do stromové struktury:
  - Areály
  - Objekty
  - Části objektů
  - Podlaží
    - a. Aplikace umožňuje zobrazovat mapové podklady v dwg
    - b. Podpora práce s vrstvami
      - i Možnost zapínat/skrývat jednotlivé vrstvy pro zobrazení. Aplikace umožňuje vybrat následující vrstvy pro zobrazení na půdorysu:
        - Podlaží – označení
        - Podlaží – hranice
        - Prostory – popisy
        - Prostory – hranice
        - Prostory – obsazení
        - Vstupy – značky
        - Vstupy – čísla
        - Schody
        - Zdi

- Ostatní plochy
  - Ostatní linie
  - případně další definované vrstvy
- ii. Možnost volby vrstvy pro editaci. V případě vybrání vrstvy pro editaci aplikace při kliknutí do mapy automaticky vybere nejbližší objekt z vybrané vrstvy pro zobrazení detailu/editaci.
  - iii. Metadata pro jednotlivé objekty (formulář s detailem např. vchodu apod.) jsou dostupné jak z číselníku, tak kliknutím na objekt přímo v mapě. Detail (formulář objektu) je zobrazen v pravém menu.
2. Import mapových podkladů
    - a. Import základních mapových podkladů
      - i. Automatický import dwg výkresů, které respektují definované rozložení vrstev. Tyto vrstvy jsou v průběhu importu automaticky rozpoznávány a je možné po jejich importu editovat jejich vlastnosti.
    - b. Import dwg referencovaných výkresů
      - i. Možnost přiložení k vybranému půdorysu referencovaný výkres. Takto vložený výkres je možné zobrazit jako zvláštní vrstvu k půdorysu.
  3. Import příloh  
Pro libovolný vybraný objekt je možné vložit neomezený počet souborových příloh.
  4. Export mapových podkladů
    - a. Možnost exportovat zobrazené mapové podklady jako dwg.
    - b. Možnost exportovat metadata a číselníky (seznam svazků, prostor, objektů, ..).
  5. Práce s objekty (prostory a jiné)
    - a. Možnost zobrazení metadat pro jednotlivé objekty z číselníku.
    - b. Možnost zobrazení metadat pro vybrané objekty z mapy (možnost výběru objektu kliknutím na zobrazenou mapu).
    - c. Definice objektů na mapě (vložení prvku na mapu s jeho metadaty).
    - d. Funkcionalita číslování prostorů, vchodů a dveří.
    - e. Možnost vkládání příloh k definovanému objektu.
    - f. Obarvování vybraných prostor.
  6. Správa mapových podkladů
    - a. Evidence vyjmutí a vložení výkresu.
    - b. Automatické verzování nových mapových dat
      - i. Možnost zobrazení libovolné historické verze
  7. Funkcionalita číslování nových vchodů
    - a. K půdorysu možnost vybrat vstup a nastavit číslování – automaticky se po směru hodinových ručiček číslovají všechny vchody místnosti. Číslování se odvozuje od číslování prostor, ve kterém se vstupy nacházejí.
    - b. Při přečíslování se číselná řada automaticky posune.

## Klíčnice

Aplikace řeší kompletní klíčové hospodářství. Základní ovládání je rozděleno do 3 částí. Hlavička pro přepínání aplikačních modulů. Levé menu slouží k základní navigaci v aplikaci. Pravá část aplikace pro práci s jednotlivými záznamy klíčů a svazků klíčů.



Základní funkce aplikace

- Výdej/příjem klíčů a svazků
- Správa požadavků na oprávnění osob ke klíčům, svazkům klíčů
- Vyhledávání entit klíčového hospodářství
- Sledování historie výdejů, klíčů, osob

## Výdej/příjem klíčů a svazků

Pro výdej či příjem klíčů slouží tlačítko „Výdej a příjem“ v levém menu. Výdej/příjem klíčů či svazků je možné provést buď vyhledáním daného klíče/svazku klíčů, či přes vyhledání osoby.

### *Výdej/příjem dle vyhledání osoby*

Osobu je možné vyhledat načtením čipové karty. Po načtení je zobrazena karta pracovníka se zobrazením jeho základních údajů:

- Příjmení
- Jméno
- Osobní číslo/číslo OP
- Fotka pracovníka

Následně je třeba zvolit, jaké položky se mají pro vybraného pracovníka zobrazit. Ve volbě zobrazit je možné zvolit, zda se mají načíst klíče a svazky, na které má pracovník oprávnění, nebo zda se mají zobrazit všechny klíče a svazky.

Po stisknutí tlačítka pro načtení klíčů či svazků se v dolní části obrazovky načtou vybrané položky. V levé části jsou načteny svazky a v pravé klíče.

U jednotlivých položek je ikonou zobrazeno, zda se jedná o vydanou položku. Dále jsou zobrazeny tyto informace.

Svazky:

- Číslo svazku
- Název\*)
- Označení

Klíče:

- Původní číslo v KH
- Označení\*\*)
- Zámek
- Uložení
- Barva
- Typ

\*) Datový typ pro uložení hodnoty názvu svazku bude umožňovat relativně neomezenou délku ukládaného řetězce (teoretické maximum je 8000 znaků).

\*\*\*) Označení klíče bude generováno automaticky a bude se odvíjet od čísla vstupu.

Po vybrání dané položky klíče či svazku je možné provést výdej/příjem. Po této volbě pracovník potvrdí výdej/příjem přiložením čipové karty. V případě, že není možné potvrdit výdej/příjem přiložením karty, je možné přesto výdej/příjem potvrdit ze strany obsluhy klíčnice tlačítkem. Stejným způsobem je možné provést hromadný výdej/příjem více položek.

### *Výdej dle vstupu/dveří zámku*

Vyhledání vstupu, dveří či zámku je možné provést volbou „Základní prvky“ v levém menu a následně vybrat, jaký objekt se má zobrazit. Automaticky se v pravé části obrazovky zobrazí vybraný objekt s možností vyhledávání/filtrování.

U vybrané položky je možné vyhledat až konkrétní klíče/svazek a následně zvolit výdej/příjem analogicky jako u výdeje/příjmu dle vyhledané osoby.

### *Výdej dle výběru z mapy*

Vyhledání vstupu/dveří je možné také provést přímo z mapového podkladu. Zvolením odpovídající budovy a patra je možné přímo na mapě kliknutím vybrat dveře. Automaticky se zobrazí detail o vybraném objektu s možností zobrazení souvisejících klíčů, či svazků. Následně je možné provést výdej/příjem analogicky jako u výdeji/příjmu dle vyhledané osoby.

## **Reporty**

Aplikace klíčnice obsahu základní sadu reportů, které je možné zobrazit volbou Reporty a výběrem jednoho z předefinovaných výstupů:

- Denní historie výdeje
- Dlouhodobé vydané klíče



- Nevrácené krátkodobé vydané klíče
- Nevrácené dočasné vydané klíče
- Nevrácené svazky

## Administrace aplikace klíčnice

### Oprávnění

Uživatelé s možností správy aplikace klíčnice mají možnost přiřazovat oprávnění ke klíčům/svazkům klíčů pro jednotlivé pracovníky.

Oprávnění je nově možné přiřazovat jednak vyhledáním uživatele a přiřazení odpovídajících klíčů/svazků. Ale je možné také nově vyhledat klíč/svazek a k němu přiřadit jednoho či více uživatelů.

Již přiřazené oprávnění je možné prodloužit pomocí funkce editace oprávnění.

### Přiřazení klíčů ke vchodům

Aplikace umožňuje výběrem vchodu z mapového podkladu přiřadit konkrétní klíč či svazek klíčů ke vchodu/zámku.

### Správa číselníku

Součástí administrace je uživatelské prostředí pro správu číselníků aplikace. Pověřený uživatel může spravovat tyto číselníky:

- Zámky
- Svazky
- Klíče
- Oblasti

### Nové funkce administrace klíčnice

- Při přiřazování oprávnění přidat možnost vybrat více svazků/klíčů
- Možnost prodloužit platnost oprávnění (hromadně – jak více oprávnění, tak více lidem)
- Možnost hromadného přiřazení oprávnění (výběr svazku, klíče a přiřadit najednou více lidem)
- Součástí oprávnění bude pole, kdo oprávnění požadoval (people picker)
- Možnost přidat přílohu k oprávnění
- V případě zadání duplicitního oprávnění je uživatel upozorněn
- V přehledu oprávnění zobrazovat i oprávnění, co platí v budoucnu

## Organizační struktura

Část aplikace „organizační struktura“ definuje hierarchickou strukturu zařazení uživatelů. Základní struktura: Organizace -> Útvary -> -> Kanceláře -> Osoby

## Vyhledávání

Fulltextové vyhledání je nově přístupné po stisku tlačítka vyhledání. Automaticky systém vyhledává ve všech položkách systému. Zobrazené výsledky je možné třídit, filtrovat, řadit.

## Integrace se systémem čipových karet

Systém bude pravidelně provádět jednosměrnou synchronizaci se systémem čipových karet. Systém tak bude při práci s čipovou kartou vždy kontrolovat platnost karty.

Načtení dat z čipové karty bude možné využít při těchto činnostech

- Přihlášení do systému
- Vyhledání uživatele dle čipové karty
- Schválení výdeje klíčů (svazků klíčů)

## Nastavení

### Uživatelské role

V nastavení uživatelských rolí je možné nastavit konkrétní uživatel do definovaných rolí. Role definují úroveň oprávnění práce v aplikaci.

Systém bude používat tyto role:

- Super administrátor
- Administrátor mapových podkladů
- Administrátor klíčnice
- Klíčnice
- Správce objektu
- Správce organizační struktury
- Čtenář

## Harmonogram realizace

Harmonogram realizace bude rozdělen do několika etap. Smyslem etapizace je zajistit odpovídající prostor a kvalitu pro vývoj aplikace, provozní testování a migraci stávajících dat.

	1	2	3	4	5	6	7
Vývoj nového IS bez rozšíření o nové funkcionality							
funkční testování							
Testovací provoz							
Vývoj rozšíření nového IS a migrace dat							
Testovací provoz							
Podpora stávajícího IS							
Podpora nového IS*]							

\*) podpora nového informačního systému bude zajištěna do 31.12.2019

V rámci funkčního testování proběhnou testy funkčnosti nové verze systému, všech jeho funkcionalit, rozhraní atd.

V rámci provozního testování bude systém s omezenou sadou dat mapových podkladů nasazen do paralelního provozu. Jeho cílem bude ověřit zejména funkcionality modulu klíčnice v podmínkách reálného provozu. V rámci provozního testování bude systém provozován paralelně se stávající verzí systému GIS Works.

Migrace dat bude zahrnovat konverzi stávajících mapových podkladů a jejich metadat do formátu CAD a jejich přenos do nové verze systému. Toto bude prováděno postupně po celou dobu trvání etapy migrace dat.

# Podpora informačního systému GIS 2.0

## Podporované systémy a aplikace

Systémová podpora bude koncentrována na následující produkty:

- **systém GIS Works Klient pro Hrad**

Systémová podpora v rozsahu daném touto Smlouvou se vztahuje na verzi 1.42.0.7681.

## Specifikace služeb

Poskytovatel (neboli zhotovitel jak je uvedeno ve smlouvě) se zavazuje na základě této Smlouvy pro Objednatele provádět tyto služby a dodávky související s činností Objednatele:

- Poskytování služeb kontaktního místa
- Profylaktické činnosti všech podporovaných systémů uvedených v této příloze
- Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně

## Poskytování služeb kontaktního místa

Poruchy, selhání, problémy s funkčností nebo požadavky na změnu konfigurace podporovaných systémů Objednatel nahláší Poskytovateli prostřednictvím kontaktního místa (dále jen „ohlášení poruchy“). Nahlašování poruch touto formou může být Objednatelem prováděno v kteroukoli dobu.

Poskytovatel po ohlášení poruchy v součinnosti s Objednatelem stanoví kategorii požadavku, jeho klasifikaci, stanoví další postup při odstraňování poruchy a zajistí reakci na nahlášený problém.

Nebude-li Poskytovatel schopen pro rozsah nebo odbornou náročnost odstranit veškeré problémy nahlášené Objednatelem v daném okamžiku v souladu s prvotní kategorizací poruchy, provede po dohodě a v součinnosti s Objednatelem novou kategorizaci poruchy a stanoví nový postup pro odstraňování poruchy.

Komunikační kanály kontaktního místa Poskytovatele pro nahlašování požadavků jsou:

- www: <http://helpdesk.talgo.cz/>
- Tel.: xxxxx
- mail: xxxxx

Kontaktními osobami pro ohlašování poruch jsou určení pracovníci Odboru nemovitého majetku a Odboru informačních technologií Objednatele. Pokud dojde v průběhu plnění této Smlouvy ke změně v seznamu kontaktních osob, bude taková změna oznámena Poskytovateli. Taková změna nebude považována za změnu Smlouvy podléhající dodatku ke Smlouvě.

## Zajištění technické podpory podporovaných systémů

- zajištění instalace aplikace na aplikační server a podmínky pro instalaci na PC koncových uživatelů aplikace;
- správa aplikačního serveru;
- správa aplikačních rolí;
- výkon činností technické podpory prostřednictvím webové aplikace, telefonu a vzdálené správy v pracovních dnech v rozsahu 8:00h – 17:00h.

- Konzultace k aplikaci a školení uživatelů.
- Zajištění integrace aplikace z WinPak do GIS Works Klient pro HRAD v níže uvedených verzích
  - WinPak ver. 4.0
  - GIS Works Klient pro HRAD ver. 1.42.0.7681
- Profylaktické činnosti
  - Kontrola hlavních výkonnostních parametrů systému a návrhy na případné změny.
  - Pravidelná analýza událostí uložených v systémovém a aplikačním logu a následné odstranění problémových stavů a vyvození příslušných opatření vedoucích k větší stabilitě provozovaných aplikací.
  - Pravidelná kontrola základních konfiguračních parametrů a nastavení jednotlivých instalovaných systémů a komponent.

## Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně

Prostřednictvím této služby podpory může Objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací, nebo provozem podporovaných systémů. Tyto zásahy budou zaměřené na celkovou údržbu, rekonfigurace, obnovu po výpadku atd.

Prostřednictvím těchto služeb je taktéž možné řešit problematiku monitoringu a administrace podporovaných systémů v lokalitách Objednatele.

Poskytovatel v rámci služby řešení problémů zajistí reakci na nahlášený problém a zahájení prací na odstraňování nahlášené poruchy nejpozději do:

Klasifikace	Reakční doba	Zahájení prací
Kritický	2 prac. hod.	4 prac. hod.
Urgentní	8 prac. hod.	16 prac. hod.
Plánovaný	16 prac. hod.	Po dohodě

Kritický – problém který způsobuje nedostupnost systému jako celku nebo některé jeho významné části pro většinu uživatelů

Urgentní – problém, který způsobuje nedostupnost části systému nebo nedostupnost systému pro některé uživatele

Plánovaný – problém nebo požadavek nespádající do kategorie Kritický nebo Urgentní, požadavek na konfiguraci nebo úpravu vlastností systému, jeho realizace je provedena po dohodě v plánovaném termínu.

## Místo a doba plnění

Místem plnění je:

- Správa Pražského hradu, 119 08, Praha 1 – Hrad

Služby technické podpory jsou poskytovány v místě určeném Objednatelem prostřednictvím technika podpory Poskytovatele nebo vzdáleně, na místě umožňujícím tento zásah.

Celkový rozsah Služeb technické podpory Smlouvy zajišťovaný Poskytovatelem je specifikován v následující tabulce, která obsahuje počet hodin, které Objednatel může čerpat za každý měsíc.

<b>Služba</b>	<b>Celkem hodin</b>
Poskytování služeb kontaktního místa	--
Profylaktické činnosti	8
Řešení incidentů, problémů a požadavků *)	12
<b>Celkem</b>	<b>20</b>

\*) řešení probíhá na místě nebo vzdáleně prostřednictvím VPN

Služby technické podpory jsou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin, nestanovuje-li Smlouva jinak. Služby nejsou poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

Služby technické podpory jsou poskytovány na řádně zakoupené licence Objednatele, standardní verze podporovaných systémů, pokud je systém užíván způsobem a za podmínek, pro které je určen. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za závady vzniklé zásahem do systému, instalací na nevhodném hardware či nevhodné verzi operačního systému způsobené Objednatelem.

Poskytovatel v žádném případě neručí za jakoukoliv ztrátu, poškození nebo únik dat ze systémů Objednatele způsobené prokazatelně výhradně Objednatelem.

## Vyhodnocení podpory

O průběhu poskytování Služeb technické podpory bude Poskytovatel informovat Objednatele formou Zápisů o provedení práce za každý kalendářní měsíc. Každý Zápis bude potvrzen zástupcem Poskytovatele a zástupcem Objednatele. Kopie potvrzeného Zápisu o provedení práce bude podkladem pro fakturaci za provedené služby a přílohou příslušného daňového dokladu.

Struktura této dokumentace dle předchozího bodu Smlouvy bude odpovídat struktuře poskytovaných služeb s odpovídajícím detailním členěním.

## Součinnost Objednatele

Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k podporovanému systému a poskytnout mu veškeré informace a potřebnou součinnost k provádění Služeb technické podpory.