
**SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE
ZÁKAZNICKÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU (ZIS IS-USYS®.NET)**

uzavřená mezi

UTILITIES SYSTEMS a.s.

a

Český rozhlas

TUTO SMLOUVU O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE ZÁKAZNICKÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU (ZIS IS-USYS®.NET) uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku za podmínek níže uvedených:

UTILITIES SYSTEMS a.s.

IČO: 266 97 599

se sídlem Senovážné náměstí 978/23, Praha 1 – Nové Město, PSČ 110 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7657

zastoupená Ing. Stanislavem Šnajbergem, předsedou představenstva

emailová adresa: servis@usys.cz

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Český rozhlas

IČO: 452 45 053

se sídlem Vinohradská 12, Praha 2, PSČ 120 99

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu

nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupený Mgr. Reném Zavoralem, generálním ředitelem

emailová adresa: podatelna@rozhlas.cz

(dále jen „Objednatel“)

(Zhotovitel a Objednatel společně dále také „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

1. DEFINICE

„**Aplikační server**“ znamená operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící jako prostředník mezi databází ORACLE a klientskou částí Programu;

„**Filtr**“ znamená datovou podmínku, uloženou v seznamu dostupných filtrů v Programu, na základě které je možné zobrazit výběr dat z databáze Programu tak, jak to umožňuje Program;

„**Formulář i-FPUZ**“, nebo jen „**i-FPUZ**“ znamená elektronický formulář potřeb uživatelů Programu; Zhotovitel se zavazuje zpřístupnit agendu evidence i-FPUZ všem Uživatelům a to dále definovaným způsobem; jeden Formulář i-FPUZ obsahuje vždy jen jeden požadavek na úpravu, opravu apod. (vždy jen jedno zadání); i-FPUZ je komunikačním prostředkem stanovených pověřených osob Objednatele a Poskytovatele, nepřetržitě přístupný přihlášením pověřených osob Objednatele přes internetový prohlížeč s tím, že reakční doba Zhotovitele k započetí řešení požadavků dle specifikace v této Smlouvě se započítává v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. (Hodiny podpory);

„**Garant**“ znamená zaměstnance Objednatele, který je manažer útvaru Objednatele, který odpovídá za příslušné procesy podporované v Programu;

„Hodiny podpory“	znamenají dobu od 8:00 hod. do 16:00 hod. (místního času České republiky), od pondělka do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna, klidu a státních svátků České republiky;
„Internetová aplikace“	znamená operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící pro zabezpečené připojení zákazníků k určeným datům;
„Klíčový uživatel“	znamená zaměstnance Objednatele, který je určený Garantem, působí v příslušném útvaru Objednatele, komunikuje s Uživateli, je specialista na určitou funkční oblast ve využívání Programu;
„Licenční smlouva“	znamená smlouvu o dílo č. 20080212001/ČRo/Sod uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem dne 10.2.2009, ve znění jejích dodatků, na základě které Objednatel nabyl podlicenci k Programu;
„Metadata“	znamená systémový katalog, popisující strukturu databáze Programu a obsahující databázové rutiny Programu;
„Občanský zákoník“	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;
„Odesílání informačních zpráv“	znamená Službu údržby a podpory uvedenu v článku 3.12. této Smlouvy v rozsahu maximálně 600.000 (šest set tisíc) odeslaných zpráv za období 1 (jednoho) roku;
„Oracle“	znamená databázový systém, který je využíván Programem pro ukládání dat;
„Patch“	znamená verzi Programu nebo jeho části, která obsahuje specifickou úpravu funkce; tuto verzi lze používat se zárukou Zhotovitele pouze pro provádění této upravené specifické funkce;
„Podpora a údržba“	znamená Služby údržby a podpory uvedené v člancích 3.5., 3.8. a 3.11. této Smlouvy; jedná se tedy o proces, který zajišťuje fungování Programu v souladu s aktuálními technologickými, bezpečnostními a platnými legislativními požadavky, včetně konzultací, a je pravidelnou revizí funkcionalit a kontrolou správného nastavení Programu;
„Pověřené osoby Objednatele“	znamenají osoby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy; Objednatel se zavazuje změnu Pověřené osoby Objednatele oznámit Zhotoviteli, a to buď e-mailem na e-mailovou adresu Zhotovitele uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo prostřednictvím Formuláře i-FPUZ, přičemž změna Pověřené osoby Objednatele nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení Zhotoviteli;
„Pověřené osoby Zhotovitele“	znamenají osoby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy; Zhotovitel se zavazuje změnu Pověřené osoby Zhotovitele oznámit Objednateli, a to buď e-mailem na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo prostřednictvím Formuláře i-FPUZ, přičemž změna Pověřené osoby Zhotovitele nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení Objednateli;
„Program“	znamená počítačový program s obchodním označením ZIS is-USYS®.net, jehož právo k užití je převedeno na Objednatele Licenční smlouvou;

Provozovaný na stávajícím prostředí třívrstvé architektury aplikace ZIS is-USYS®.net a mající produkční a testovací část;

Klient je instalován na koncové stanice uživatelů s operačním systémem Windows7 Professional (od r. 2019 bude instalován na koncové stanice do prostředí Windows10 Pro);

Aplikační servery (v současné době tři) s operačním systémem xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx 64bit jsou vytvořeny ve virtualizovaném prostředí xxxxxxxx xxxxxxxx verze xx (v roce 2019 proběhne upgrade xxxxxxxx na verzi xx). Databáze xxxxxxxxxxxxxxxx je instalována do virtualizovaného prostředí xxxx na xxxxxxxxxxxx serverech pod operačním systémem xxxxxxxx. Produkční systém k provozu databáze využívá dva servery xxxxxxxx, kde jsou vytvořeny pro tento systém dvě xxxxx instance. Na těchto instancích je provozována databáze xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx s využitím technologie xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx). Testovací systém k provozu databáze využívá server xxxxxxxxxxxx operačním systémem xxxxxxxx, kde je vytvořena pro tento systém jedna xxxxx instance. Na této instanci je provozována databáze Oracle xxxxxxxxxxxx s využitím technologie xxx, bez využití xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Aplikační servery, produkční i testovací systém využívají xxxxxxxxxxxx úložný prostor dvojice polí xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx s aktivovanou funkcí xxxxxxxxxxxx, xxxx i xxxx rozhraní jsou řešeny v režimu xx.

Rozsah využívaných funkcionalit:

- evidence poplatníků, včetně vystavování předpisů poplatku, veškerých událostí a změn;
- evidence partnerů;
- zabezpečení aktualizace dat ze základních registrů a rejstříků;
- správa číselníku adres RÚIAN;
- spisová služba;
- platební a účetní operace;
- vytváření a zpracování odezvy akvizičních akcí;
- mimosoudní i soudní vymáhání;
- webové prostředí pro poplatníky rozhlasového poplatku;
- testovací prostředí.

- „Release“** znamená novou verzi Programu nebo jeho části, kterou Zhotovitel vydává; Release verze je Zhotovitelem otestovaná jako celek a na tuto verzi se vztahují stejné záruky Zhotovitele, jako na původní verzi Programu; Release verze obsahuje veškeré předchozí Patch verze;
- „Report“** znamená specifickou šablonu, uloženou v souboru nebo v databázi; tato šablona umožňuje na základě metadat Programu prostřednictvím nástroje ReportGenerátor nebo ReportDesigner, který je součástí Programu zobrazení požadovaných dat z databáze Programu s možností jejich tisku;
- „Rozvoj a vývoj“** znamená Služby údržby a podpory uvedené v člancích 3.9. a 3.10. této Smlouvy v rozsahu maximálně 500 (pět set) hodin za období 1 (jednoho) roku; jedná se tedy o proces měnící či rozšiřující stávající funkcionalitu Programu či vytvářející funkcionalitu nové;
- „Servis“** znamená Služby údržby a podpory uvedené v člancích 3.6. a 3.7. této Smlouvy; jedná se tedy o služby, které jsou poskytovány v případech poruchy Programu, nestandardního chování a vedou k opravě a obnovení funkce Programu či jeho dílčích částí;

„Služby údržby a podpory“	mají význam ve smyslu článku 2.3. této Smlouvy a jedná se o Podporu a údržbu, Servis, Rozvoj a vývoj a Odesílání informačních zpráv;
„Smlouva“	znamená tuto Smlouvu o údržbě a podpoře zákaznického informačního systému (ZIS is-USYS®.net)
„Uživatel“	znamená zaměstnance Objednatele, který využívá funkčnost Program dle pracovních postupů a manuálu;
„Vzdálené připojení“	má význam ve smyslu článku 4.4. této Smlouvy;
„Vzdálený zásah“	znamená zásah Zhotovitele z místa Zhotovitele v síti Objednatele prostřednictvím Vzdáleného připojení;
„Zákon o registru smluv“	znamená zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Smluvní strany uzavřely Licenční smlouvu, na základě které Objednatel nabyl podlicence k Programu, přičemž specifikace Programu je uvedena v Licenční smlouvě a v definici „Programu“ v této Smlouvě.
- 2.2. Tato Smlouva je uzavřena na základě zadávacího řízení pro zadání nadlimitní veřejné zakázky s č.j. VZ03/2019 s názvem „Podpora, údržba, servis, rozvoj a vývoj is-USYS®.net“, jejímž předmětem je podpora, údržba, servis, rozvoj a vývoj počítačového programu is-USYS®.net a v rámci které je Objednatel zadavatelem. Účelem této Smlouvy je upravit vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem při údržbě a podpoře Programu a níže uvedených podpůrných systémů tak, aby bylo zajištěno plynulé a bezproblémové fungování Programu u Objednatele.
- 2.3. Zhotovitel se zavazuje, že bude za podmínek dále stanovených touto Smlouvou provádět činnosti uvedené v článku 3. této Smlouvy (Služby údržby a podpory), zejména poskytovat podporu, údržbu, servis a další vývoj a rozvoj Programu, udržovat a podporovat Program, udržovat a podporovat nejnovější verze Programových modulů, autorizované Reporty, Filtry, dotazy a databázová Metadata Programu, a to v rozsahu vždy podle aktuálního stavu dle Licenční smlouvy, za což se Objednatel zavazuje řádně a včas hradit Zhotoviteli odměnu dle článku 5. této Smlouvy.
- 2.4. Služby dle této Smlouvy budou za podmínek sjednaných níže v této Smlouvě poskytovány Vzdáleným zásahem, nebo v místě sídla Objednatele (Vinohradská 12, Praha 2, PSČ 120 99), není-li možné služby poskytnout Vzdáleným zásahem.

3. SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMU

- 3.1. Definice vad Programu:
„Vady A“ jsou takové programové vady, které znemožňují celkové fungování provozu Programu u Objednatele.

„Vady B“ jsou významné programové vady, které znemožňují řádné fungování dílčí části Programu u Objednatele a nejsou vadami A.

„Vady C“ ztěžují a/nebo komplikují některou činnost u Objednatele, ale nejsou překážkou pro provádění dílčích operací v Programu a současně nejsou vadou A ani vadou B.

- 3.2. Lhůty k započetí odstraňování vad Programu¹⁾ Zhotovitelem pro jednotlivé kategorie vad jsou uvedeny v rámci Služby údržby a podpory uvedené v článku 3.7. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen ve výše uvedených lhůtách započít s odstraňováním vady a současně Objednateli oznámit předpokládanou dobu nezbytnou k řádnému odstranění oznámené vady, kterou je Zhotovitel povinen dodržet. V případě prodlení Zhotovitele s dodržení jím stanovené doby pro odstranění vady Programu oznámené Objednatelem dle tohoto článku 3.2. této Smlouvy (resp. dle článku 3.7. této Smlouvy) je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu (v rámci Hodin podpory) prodlení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škodu v plné výši.
- 3.3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli opožděné poskytnutí nebo neposkytnutí jakékoli ze Služeb údržby a podpory uvedených v tomto článku 3. této Smlouvy, jestliže takové opoždění nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory bude zaviněno okolnostmi nebo příčinami vylučujícími odpovědnost Zhotovitele dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku a dále v případech, kdy takové prodlení Zhotovitele bylo způsobeno porušením jakékoli povinnosti Objednatele dle této Smlouvy.
- 3.4. Pro případ prodlení Zhotovitele s dodržení reakční doby stanovené v této Smlouvě pro reakci Zhotovitele na požadavek Objednatele dle článků 3.2., 3.5.3., 3.6.3., 3.6.4., 3.7.4. a 3.9.5. této Smlouvy na straně Zhotovitele sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (jeden tisíc korun českých) za každou započatou pracovní hodinu (v rámci Hodin podpory) prodlení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škodu v plné výši.
- 3.5. **Služba Hot-Line**

Služba slouží k řešení standardních požadavků souvisejících s řádným provozem Programu a rad a informací souvisejících s řádným provozem Programu:

- žádost o radu (navedení) v konkrétní činnosti v Programu nenalezenou nebo nepochopenou Uživatelem v dokumentaci k Programu,
- potřeba rady pro práci s Programem

Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována během Hodin podpory.

3.5.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby (zadání):

- Formulářem i-FPUZ kategorie H
- službu využívají Klíčoví uživatelé a Garanti

3.5.2. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení):

- Formulářem i-FPUZ kategorie H
- telefonicky
- e-mailem
- vzdáleným zásahem z místa Zhotovitele v síti Objednatele

¹⁾ za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě Objednatele

3.5.3. Zhotovitel je povinen reagovat na požadavek Objednatele dle tohoto článku 3.5. Smlouvy nejpozději do 3 (třech) pracovních dnů ode dne obdržení požadavku Objednatele.

3.5.4. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy ani do hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.6. **Služba oprav chyb způsobených v běhovém prostředí při provozu Programu a uživatelskou činností, a hromadné datové operace**

Služba slouží k zajištění odstranění chyb způsobených uživateli Programu jeho nevhodným užíváním. Služba dále slouží k řešení požadavku Objednatele souvisejícího s provozem Programu, jako je úprava dat, nastavení systému, hromadným datovým operacím apod. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována v rámci Hodin podpory.

3.6.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby (zadání):

- Formulářem i-FPUZ kategorie S, P (kategorii upřesní Zhotovitel podle následujícího pravidla:
 - o i-FPUZ kategorie S – řeší konzultant a/nebo servisní pracovník Zhotovitele
 - o i-FPUZ kategorie P – řeší vývojový pracovník Zhotovitele
- nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel
- služby poskytované Zhotovitelem jsou prováděny pouze na základě aktivovaných i-FPUZ, v případě nedostupnosti využití daného způsobu z důvodů na straně Zhotovitele, lze k nahlášení použít i e-mail.

3.6.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře i-FPUZ dle článku 3.6.1. této Smlouvy.

3.6.3. Lhůty pro započítání odstraňování chyb Programu²⁾ Zhotovitelem pro jednotlivé kategorie chyb:

Typ vady	Chyby způsobené v běhovém prostředí při provozu aplikace	Chyby způsobené uživateli Programu
Lhůta pro započítání odstraňování chyby	Do 2 (dvou) Hodin podpory od zadání požadavku	Do 24 (dvaceti čtyř) Hodin podpory od zadání požadavku

Zhotovitel je povinen ve výše uvedených lhůtách Objednateli oznámit předpokládanou dobu nezbytnou k řádnému odstranění oznámené chyby, přičemž je povinen tuto jím oznámenou dobu pro odstranění chyby dodržet.

3.6.4. V případě požadavku Objednatele na jednorázovou úpravu dat nebo provedení hromadné datové operace je Zhotovitel povinen započít s řešením požadavku do 24

²⁾ za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě Objednatele

(dvaceti čtyř) Hodin podpory od jeho obdržení a sdělit Objednateli předpokládanou dobu nezbytnou k řádnému vyřešení požadavku.

3.6.5. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení):

- Vzdáleným zásahem
- v místě sídla Objednatele nebo jiném místě určeném Objednatelem, není-li možné problém vyřešit Vzdáleným zásahem

3.6.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení budou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a akceptace Objednatelem budou zaznamenány v příslušném i-FPUZ.

3.6.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc akceptačním protokolem v písemné podobě, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.

3.6.8. Čerpání této služby se započítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy, přičemž při překročení tohoto rozsahu volných hodin (30 hodin za kalendářní měsíc) bude služba dle tohoto článku 3.6. této Smlouvy poskytována v rámci hodin Rozvoje a vývoje, tedy poskytování této služby se bude započítávat do celkového počtu hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje a bude zpoplatněno hodinovou sazbou uvedenou v článku 5.2. této Smlouvy.

3.7. **Služba oprav programových a systémových vad Programu**

Služba slouží k zajištění odstranění programových a systémových vad Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.7.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby oprav vad (zadání):

- Formulářem i-FPUZ kategorie A, B, nebo C dle typu vady
- nahlašuje Klíčový uživatel, popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel
- služby poskytované Zhotovitelem jsou prováděny pouze na základě aktivovaných i-FPUZ

3.7.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře i-FPUZ dle článku 3.7.1. této Smlouvy.

3.7.3. Objednatel v rámci zadání odhadne stupeň závažnosti vady podle jednoho z typů vad uvedených shora v článku 3.1. této Smlouvy a doručí zadání s odpovídajícím popisem Zhotoviteli.

3.7.4. Lhůty pro započítání odstraňování vad Programu³⁾ Zhotovitelem pro jednotlivé kategorie vad:

³⁾ za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě Objednatele

Typ vady	Vada A	Vada B	Vada C
Lhůta pro započítání odstraňování vady	Do 2 (dvou) Hodin podpory od zadání požadavku	Do 4 (čtyř) Hodin podpory od zadání požadavku	Do 24 (dvaceti čtyř) Hodin podpory od zadání požadavku

Zhotovitel je povinen ve výše uvedených lhůtách Objednateli oznámit předpokládanou dobu nezbytnou k řádnému odstranění oznámené vady, přičemž je povinen tuto jím oznámenou dobu pro odstranění vady dodržet.

- 3.7.5. Zhotovitel provede od převzetí zadání dle odst. 3.7.1. až 3.7.3. této Smlouvy zjištění příčiny problému a stanoví, zda se jedná o vadu Programu nebo o problém jiného rázu; o tomto závěru neprodleně zápisem do i-FPUZ informuje Pověřenou osobu Objednatele, a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro odstranění vady, resp. vyřešení problému. Zhotovitel zároveň zápisem do i-FPUZ potvrdí, resp. odmítne kategorizaci v zadání Objednatelem uvedené vady.
- 3.7.6. V případě rozsáhlejší vady nebo hraničního problému (např. mezi různými systémy v rámci interface apod.) zavazuje se Objednatel, že pro potřeby zjištění příčiny vady nebo problému poskytne Zhotoviteli (na jeho výzvu) potřebnou součinnost pomocí příslušně kvalifikovaného svého zaměstnance či jiného pracovníka; takováto osoba bude spolupracovat se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy (zjišťování příčin vady či problému).
- 3.7.7. Lhůty pro započítání odstraňování výše uvedených vad počínají běžet až poté, co se Smluvní strany shodnou na kategorizaci vady dle článku 3.7.5. této Smlouvy.
- 3.7.8. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení):
- Vzdáleným zásahem
 - v místě sídla Objednatele, není-li možné problém vyřešit Vzdáleným zásahem
- 3.7.9. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje Zhotovitel dodat Objednateli do 10 (deseti) pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová Metadata a Reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.7.10. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.7.11. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne akceptační protokol do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.

3.7.12. Termín započítání odstraňování vady může být změněn na základě písemné dohody mezi Objednatel a Zhotovitelem, a to záznamem do i-FPUZ.

3.7.13. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy ani do hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.8. **Služba rozšíření Programu v rámci běžného vývoje Programu**

Služba slouží k zajištění průběžného zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytované Zhotovitelem. Nové funkce jsou Zhotovitelem poskytovány ve formě nových Release. Současně s vydáním nových Release Zhotovitel Objednateli dodá:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace budou-li Zhotovitelem publikovány
- na základě písemného protokolu změněné moduly resp. funkce Programu, databázová Metadata a Reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu (tzv. „Release notes“).

3.8.1. V kalendářním roce po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy se zavazuje Zhotovitel vydat vždy alespoň jeden Release; termín vydání Release oznámí Zhotovitel Objednateli minimálně 10 (deset) pracovních dní před termínem instalací nových Release.

3.8.2. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli nové Release naimplementovat. Po uplynutí 30 (třiceti) pracovních dnů od termínu implementace nových Release Zhotovitelem nebudou starší Release Programu Zhotovitelem podporovány a udržovány podle podmínek této Smlouvy.

3.8.3. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy ani do hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.9. **Služba rozšíření Programu o funkce požadované Objednatel**

Služba slouží k zajištění zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytnuté Zhotovitelem na základě objednávky Objednatele. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.9.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby (zadání):

- Formulářem i-FPUZ kategorie D
- požadují Garanti

3.9.2. Požadavky řešené v rámci této služby jsou tyto:

- vyžádaný rozvoj Programu

3.9.3. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do Formuláře i-FPUZ dle článku 3.9.1 této Smlouvy.

- 3.9.4. Zhotovitel zpracuje základní analýzu zadání a posoudí, zda tyto požadavky nejsou v rozporu s technickými principy Programu. Objednatel se zavazuje, že pro vyhotovení analýzy poskytne potřebnou součinnost.
- 3.9.5. Zhotovitel provede po převzetí zadání dle článků 3.9.1. a 3.9.2. této Smlouvy, na základě základní analýzy, odhad pracnosti, který sdělí Objednateli do 3 (třech) pracovních dnů po převzetí zadání, jeho případném doplnění podle článku 3.9.3., a to za předpokladu, že bude Zhotoviteli ze strany Objednatele poskytnuta nezbytná součinnost nutná pro zpracování základní analýzy a odhadu pracnosti.
- 3.9.6. Pokud stanovený odhad pracnosti dle článku 3.9.5. této Smlouvy přesáhne 50 (padesát) hodin a/nebo řešení požadavku na rozvoj Programu bude vyžadovat rozsáhlejší analýzu, bude v rámci i-FPUZ dle článku 3.9.1. této Smlouvy řešena pouze analýza požadavku, přičemž odhad pracnosti bude vyjadřovat pracnost vypracování takové analýzy. Objednatel se na základě výsledků této analýzy, která mimo jiné bude obsahovat zpřesněný odhad pracnosti případné realizace požadavku, rozhodne, zda bude chtít požadavek na rozvoj Programu realizovat. Pokud ne, zaplatí Zhotoviteli pouze za provedenou analýzu dle i-FPUZ dle článku 3.9.1. této Smlouvy. Pokud se Objednatel rozhodne požadavek realizovat, založí nový i-FPUZ, který bude obsahovat analýzu a zpřesněný odhad dle i-FPUZ dle článku 3.9.1. této Smlouvy.
- 3.9.7. Po provedení úpravy Programu podle shora uvedeného zadání dle ustanovení článků 3.9.1. a 3.9.2. této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do 10 (deseti) pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová Metadata a Reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.9.8. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení se Smluvní strany zavazují zaznamenávat do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.9.9. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení, bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.9.10. V případě kumulace zadání dle ustanovení článků 3.9.1 a 3.9.2. této Smlouvy, budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody Smluvních stran, vyjádřených definováním priorit v příslušných i-FPUZ.
- 3.9.11. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy, ale započítává se do celkového počtu hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.10. **Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou prostředí Objednatele**

Služba slouží k zajištění provedení úprav Programu vynucených organizační nebo technickou změnou prostředí Objednatele. Tyto změny se týkají následujících oblastí:

- organizační změny Objednatele nebo změny související se změnami ve statutárních dokumentech nebo rozhodnutích orgánů Objednatele
- změny HW a/nebo SW prostředí Objednatele za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností
- změny související s přechodem Objednatele k jinému provoznímu prostředí Programu, které jsou vyvolané změnou operačního systému nebo databáze za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností.

3.10.1. Poskytnutí, resp. poskytování a realizace této služby se řídí analogicky ustanoveními článků 3.9.1. až 3.9.10. této Smlouvy.

3.10.2. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy, ale započítává se do celkového počtu hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.11. **Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou právních předpisů České republiky**

Služba slouží k zajištění provedení úpravy Programu vynucené změnou právního předpisu České republiky, publikované ve Sbírce zákonů České republiky. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.11.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby (zadání):

- Formulářem i-FPUZ kategorie D
- požadují Garanti

3.11.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle článku 3.11.1 této Smlouvy.

3.11.3. Zhotovitel se zavazuje po převzetí požadavku (zadání) dle článku 3.11.2. této Smlouvy do 10 (deseti) pracovních dnů provést jeho analýzu a potvrdit, zda se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů České republiky nebo o požadavek jiného rázu; o tomto svém závěru neprodleně informuje Pověřenou osobu Objednatele. Pokud se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů České republiky a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro vyřešení problému.

3.11.4. Zhotovitel se zavazuje provést aktualizaci Programu dle článku 3.11. této Smlouvy do 30 (třiceti) pracovních dnů od zveřejnění příslušných předpisů ve Sbírce zákonů České republiky a předání písemného požadavku od Objednatele dle článků 3.11.1. a 3.11.2. této Smlouvy (lhůta počíná běžet od momentu, který nastane později), přičemž Zhotovitel si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy změny Programu vynucené změnou právních předpisů České republiky vyžadují prokazatelně delší dobu.

- 3.11.5. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje Zhotovitel dodat Objednateli do 10 (deseti) pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová Metadata a Reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.11.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.11.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.11.8. V případě kumulace zadání dle článků 3.11.1. a 3.11.2. této Smlouvy budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody Smluvních stran.
- 3.11.9. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy ani do hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje.

3.12. **Služba zajištění odesílání informačních zpráv P-INFO**

- 3.12.1. Služba zajišťuje emailové rozesílání tzv. P-INFO zpráv, které informují odběratele služby o splatnostech poplatků. Systém dále generuje unikátní platební P-kódy, s jejichž pomocí je možné jednoduše, rychle a bezpečně provést online úhradu platební kartou.
- 3.12.2. Rozesílání zpráv je realizováno na náklady Zhotovitele, na zařízení Zhotovitele, které je obsluhováno zaměstnanci Zhotovitele.
- 3.12.3. Objednatel bere na vědomí a uznává, že služba P-INFO bude poskytována za podmínky, že Objednatel definuje seznam svých zákazníků, kteří mají být prostřednictvím služby P-INFO osloveni a že jejich seznam poskytne Zhotoviteli minimálně v rozsahu emailová adresa, variabilní symbol a částka (s pomocí interface nebo ve formátu csv souboru).
- 3.12.4. Zhotovitel poskytne Objednateli Přístupové oprávnění do 1 (jednoho) pracovního dne po účinnosti této Smlouvy. Pro účely této Smlouvy znamená "Přístupové oprávnění" možnost přístupu (prostřednictvím interface, který poskytne Zhotovitel) a užívání služby P-INFO prostřednictvím www.P-INFO.cz. Přístupové oprávnění bude Objednatelem užíváno dle podmínek stanovených v této Smlouvě a nesmí být zpřístupněno třetí osobě.
- 3.12.5. Objednatel je oprávněn použít služby P-INFO jen pro jeho interní obchodní účel. V žádném případě Objednatel není oprávněn k tomu, aby službu P-INFO zprostředkoval třetí straně.

3.12.6. Čerpání této služby se nezapočítává do celkového počtu volných hodin v rámci měsíčního paušálu dle článku 5.1. této Smlouvy ani do hodin čerpaných v rámci Rozvoje a vývoje dle článku 5.2. této Smlouvy.

4. DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PODPORY

- 4.1. Objednatel se zavazuje neprovádět jakékoli úpravy (vytvoření nových objektů, rušení a změny objektů, změny formátů sloupců, aj.) ve schématu Metadata databáze Programu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele. Na vytvoření nových objektů Programu Objednatelem se nevztahují povinnosti Zhotovitele stanovené touto Smlouvou, a to ani v případě, že s nimi Zhotovitel vyslovil souhlas. Objednatel se dále zavazuje, že rovněž bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele nebude provádět dekompilaci Programu ani jeho částí, nebude je zpětně překládat do zdrojového kódu, nebude zpětně konstruovat zdrojový kód, Program nezmění ani jej neupraví, ani nedovolí, aby Program jako celek nebo jeho části byly změněny, modifikovány, kombinovány nebo začleněny do jiných programů bez předchozího souhlasu Zhotovitele. Dále se zavazuje nezasahovat bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele do dat Programu jiným způsobem než prostřednictvím Programu.
- 4.2. Objednatel se zavazuje, že bude-li přítomnost Zhotovitele v místě sídla Objednatele pro plnění povinností Zhotovitele vyplývajících mu z této Smlouvy nezbytná, zajistí Objednatel Zhotoviteli připojení na síť Objednatele a poskytne Zhotoviteli další místa pro připojení stanic Zhotovitele na síť Objednatele a umožní Zhotoviteli odpovídající přístup do sítě a databáze související s Programem, jakož i další potřebné technické vybavení a podmínky nezbytné pro poskytnutí Služeb podpory a údržby. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem na základě této Smlouvy i mimo Hodiny podpory.
- 4.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou ke splnění závazků Zhotovitele a dále zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících mu z této Smlouvy měl Zhotovitel po dobu nezbytnou k dispozici kvalifikovaný personál Objednatele. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem i mimo Hodiny podpory.
- 4.4. Objednatel poskytne ke dni účinnosti této Smlouvy Zhotoviteli Vzdálené připojení (včetně technických prostředků připojení) k Programu a databázového systému Oracle v síti Objednatele včetně přístupu do databází Programu a zavazuje se mu poskytnout veškerou nezbytnou pomoc, kterou může Zhotovitel v souvislosti se Vzdáleným připojením v budoucnu požadovat. Vzdáleným připojením se rozumí připojení prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi Objednatele a Zhotovitele na bázi internetového připojení. Vzdálené připojení slouží k zajištění plnění předmětu této Smlouvy Zhotovitelem a je nezbytnou podmínkou pro řádné a včasné plnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje na své náklady Vzdálené připojení zajistit. Vzdálené připojení musí splňovat minimálně následující podmínky:
 - 4.4.1. Vzdálené připojení musí splňovat podmínky zabezpečené komunikace (např. šifrování, vazby na koncové body);
 - 4.4.2. Minimální požadovaná rychlost linky je 10 Mbps;
 - 4.4.3. Standardní dostupnost Vzdáleného připojení - linky je 7 (sedm) dní v týdnu 24 (dvacet čtyři) hodin a to bez nutnosti předchozího vyžádání zpřístupnění;
 - 4.4.4. Objednatel umožní pro plnění předmětu této Smlouvy neomezenou dostupnost Vzdáleného připojení - linky pro Zhotovitele;

- 4.4.5. Vzdálená připojení umožní přístup do produkčních i testovacích databází Programu Objednatele; Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele přístup k databázovým serverům prostřednictvím terminálových služeb a to s takovými přístupovými právy, která dovolují efektivní správu SŘBD Oracle; dále se Objednatel zavazuje zajistit přímý přístup na definované porty databázových serverů, na kterém bude naslouchat služba Oracle (listener) a služba Oracle Http Server (správa pomocí Enterprise Manager Console z prostředí webového prohlížeče);
- 4.4.6. Vzdálená připojení umožní přístup pro správu Internetové aplikace; Internetová aplikace nebude umožňovat jiný přístup (zejména pak přístup ze sítě Internet), než přístup pomocí Vzdáleného připojení;
- 4.4.7. Objednatel se dále zavazuje zajistit Zhotoviteli prostřednictvím vzdáleného připojení možnost práce v terminálovém režimu na zařízení Objednatele; na tomto zařízení se Objednatel zavazuje zpřístupnit terminálové služby pro prostředí Microsoft Windows pro minimálně 2 (dva) klienty Zhotovitele; tento terminálový přístup může být řešen například pomocí Windows Server Terminal Services, Remote Desktop nebo případně řešením Citrix; dále se na tomto zařízení Objednatel zavazuje nainstalovat klienta databázového systému ORACLE a Zhotovitel se na tomto zařízení zavazuje nainstalovat klienta Programu; na tomto zařízení bude možné instalovat dodatečné programové vybavení (klientské nástroje třetích stran pro správu databáze);
- 4.4.8. Pro správu Programu se Objednatel zavazuje prostřednictvím terminálových služeb zajistit Zhotoviteli přístup do nezbytných souborových systémů Objednatele, jimiž jsou zejména odsouhlasené adresáře pro předávání modulů Programu, Reportů, souborů nastavení Programu, konfiguračních souborů Programu apod.;
- 4.4.9. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele možnost přenosu souborů mezi Zhotovitelem a Objednatelem;
- 4.4.10. Objednatel se dále zavazuje poskytnout přístup na veškeré Aplikační servery (produkční i testovací, včetně Aplikačního serveru dedikovaného pro zpracování internetových požadavků zákazníků), a to ve třech režimech:
- a) prostřednictvím terminálových služeb, a to s minimálně takovými přístupovými právy, která dovolí instalaci a údržbu aplikací v IIS (včetně možnosti restartu služeb IIS) a konfiguraci .NET Frameworku;
 - b) přístupem na souborový systém Aplikačních serverů, a to minimálně s plným přístupem do složek, ve kterých jsou umístěny binární a konfigurační soubory nutné pro běh aplikace;
 - c) přístupem na definované porty Aplikačních serverů, na kterých bude naslouchat serverová část Programu.
- 4.5. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby v souladu s právními předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci platné na území České republiky zajistil zdraví a bezpečnost zaměstnanců či jiných pracovníků Zhotovitele po dobu, kdy se tyto budou zdržovat v místě sídla Objednatele.
- 4.6. Objednatel provede takové systémové testy, které může Zhotovitel odůvodněně požadovat a pokud to bude potřebné pro realizaci Služeb údržby a podpory v rámci předmětu plnění dle této Smlouvy.

- 4.7. Objednatel bude udržovat na potřebných místech v souvislosti s plněním povinností dle této Smlouvy počítačové stanice a síť, uchová veškeré zálohy Programu, databází souvisejících s Programem a souvisejících záznamů plně zabezpečeným způsobem odpovídajícím počítačové praxi. Objednatel se dále zavazuje udržovat ve svém informačním systému testovací prostředí pro ověřování dodaných řešení.
- 4.8. Zhotovitel se zavazuje učinit taková technická a organizační opatření, aby přístup do informačního systému Objednatele, který mu Objednatel umožní, nemohl být zneužit nepovolanými osobami nebo k činnostem přesahujícím plnění závazků z této Smlouvy vyplývajících.
- 4.9. Zhotovitel se zavazuje vést evidenci hlášených vad ve formě i-FPUZ, a na vyžádání Objednatele se zavazuje odsouhlasit s Objednatelem jejich stav.
- 4.10. Povinnost Zhotovitele poskytovat Služby údržby a podpory se nevztahuje zejména na následující případy:
- 4.10.1. jakýkoli jiný software (programové vybavení) než ke kterému byla Zhotovitelem Licenční smlouvou poskytnuta podlicence a který byl v souvislosti s Licenční smlouvou Zhotovitelem dodán a naimplementován, tedy jakýkoli jiný software než je Program dle této Smlouvy, tedy ZIS is-USYS®.net;
- 4.10.2. případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele byly v Programu a v instalaci databázového systému Oracle nebo jakékoli jejich části provedeny jakékoli modifikace, změny nebo dodatky;
- 4.10.3. případy, kdy užití či vývoj Programu a změny databázového systému Oracle požadované Objednatelem zakládají porušení jakékoliv smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem nebo zakládají porušení práv třetí strany;
- 4.10.4. případy vad, kdy Objednatel neuvědomí Zhotovitele o jakékoli vadě Programu a databázového systému Oracle okamžitě, nejpozději do 3 (tří) Hodin podpory poté, co se Objednatel o této vadě prokazatelně dozví;
- 4.10.5. případy, kdy Objednatel bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele přemístí Program nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.
- 4.11. Zhotovitel není povinen v rámci paušálního poplatku dle článku 5.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu způsobené zásahy, prováděnými mimo funkčnost modulů a Reportů Programu Zhotovitelem předaných a autorizovaných, s výjimkou předem dohodnutých a Zhotovitelem písemně autorizovaných úprav, provedených a zaznamenaných Zhotovitelem.
- 4.12. Zhotovitel dále není povinen v rámci paušálního poplatku dle článku 5.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu a databázového systému Oracle způsobené jakoukoli Zhotovitelem nepovolenou změnou, modifikací či doplňky Programu a databázového systému Oracle.
- 4.13. Zhotovitel není povinen v rámci paušálního poplatku dle článku 5.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu v případech, kdy Objednatel použije technicky správné postupy a funkce Programu nesprávným způsobem.

- 4.14. Objednatel se zavazuje dodržet po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován.
- 4.15. Zhotovitel se zavazuje zajistit Objednateli uživatelské právo k veškerým nově vyvinutým a Objednateli poskytnutých funkcionalitám Programu zahrnující zejména právo Objednatele Program užívat v souladu s účelem, k němuž je určen. Uživatelské práva k veškerým nově vyvinutým funkcionalitám Programu budou Objednateli udělena vždy okamžikem řádného zprovoznění nově vyvinuté funkcionality, k níž se uživatelské práva vztahují. Zhotovitel tímto výslovně prohlašuje, že je a bude oprávněn uživatelské práva formou licence či podlicence k veškerým nově vyvinutým funkcionalitám Programu, ke všem jeho rozšířením, updatům, upgradům, aktualizacím apod. Objednateli poskytnout, aniž by tím došlo k neoprávněnému zásahu do práv duševního vlastnictví třetích osob.

5. POPLATKY (CENA) ZA SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY

- 5.1. Měsíční paušální poplatek za Služby údržby a podpory uvedené v člancích 3.5., 3.7., 3.8. a 3.11. této Smlouvy (Podpora a údržba a Servis) je stanoven Smluvními stranami na základě nabídky Zhotovitele ve veřejné zakázce č.j. VZ03/2019 ve výši 215.000,- Kč (dvě stě patnáct tisíc korun českých) bez DPH. Objednatel je dále v rámci měsíčního paušálního poplatku oprávněn čerpat maximálně 30 (třicet) volných hodin poskytování Služby údržby a podpory uvedené v článku 3.6. této Smlouvy za měsíc, přičemž v případě překročení tohoto rozsahu volných hodin bude Služba údržby a podpory dle článku 3.6. této Smlouvy poskytována v rámci hodin Rozvoje a vývoje za cenu uvedenou v článku 5.2. této Smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly, že dojde-li k nevyčerpání volných hodin v jednom kalendářním měsíci, tyto se v rozsahu maximálně 10 (deset) volných hodin převádějí do následujícího kalendářního měsíce. Stejně tak, dojde-li k přečerpání volných hodin v jednom kalendářním měsíci, tyto se v rozsahu maximálně 10 (deset) volných hodin čerpají (odebírají) z volných hodin v následujícím kalendářním měsíci. V neposlední řadě se Smluvní strany dohodly, že v případě ukončení účinnosti této Smlouvy, veškeré nevyčerpané volné hodiny propadají bez nároku Objednatele na jakoukoli náhradu a veškeré přečerpávané hodiny nad rámec volných hodin dle tohoto článku 5.1. této Smlouvy budou Objednatele Zhotoviteli uhrazeny v souladu s článkem 5.2. této Smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany se dále dohodly, že hodinová sazba za Služby údržby a podpory uvedené v člancích 3.9. a 3.10. této Smlouvy (Rozvoj a vývoj) a v článku 3.6. této Smlouvy (při překročení volných hodin uvedených v článku 5.1. této Smlouvy) činí 1.900,- Kč (jeden tisíc devět set korun českých) bez DPH za 1 (jednu) hodinu.
- 5.3. Smluvní strany se dále dohodly, že cena za Službu údržby a podpory uvedenou v článku 3.12. této Smlouvy (Odesílání informačních zpráv) činí 0,32 Kč (třicet dva haléřů) bez DPH za 1 (jednu) odeslanou zprávu.
- 5.4. Objednatel uhradí veškeré poplatky za Služby údržby a podpory a další ceny a platby podle této Smlouvy vždy na základě daňových dokladů vystavených Zhotovitelem a zaslaných Objednateli, ve lhůtě splatnosti a na účet uvedený na daňovém dokladu.
- 5.5. Jednotlivé daňové doklady mají dobu splatnosti 24 (dvacet čtyři) dnů ode dne jejich vystavení za předpokladu, že budou do 3 (tří) dnů ode dne jejich vystavení doručeny Objednateli. V případě pozdějšího doručení daňového dokladu činí doba splatnosti takového daňového dokladu 21 (dvacet jedna) dnů ode dne jeho skutečného doručení Objednateli. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti dle platných právních předpisů. V případě, že tyto náležitosti neobsahuje nebo obsahuje nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit

Zhotoviteli a ten je povinen vystavit doklad nový nebo ho opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nového nebo opraveného daňového dokladu.

- 5.6. V pochybnostech se má za to, že daňový doklad byl doručen 3. (třetí) den po jeho prokazatelném odeslání na adresu Objednatele uvedenou v této Smlouvě.
- 5.7. Uvedené ceny v této Smlouvě jsou cenami bez DPH. DPH bude účtována podle legislativy platné v České republice v okamžiku vystavení daňového dokladu.
- 5.8. Všechny platby budou uskutečňovány v českých korunách.
- 5.9. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování Služeb údržby a podpory dle této Smlouvy nepřekročí za dobu trvání této Smlouvy částku ve výši 14.900.000,- Kč (čtrnáct milionů devět set tisíc korun českých) bez DPH, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 5.10. Zhotovitel prohlašuje, že není v souladu s § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZodPH“), tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Objednatel jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZoDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude Zhotovitel prohlášen za nespolehlivého plátce), je Objednatel oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Objednatel je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat Zhotoviteli písemný doklad. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že Zhotovitel bude v průběhu trvání této smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.

6. TRVÁNÍ A UKONČENÍ TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, v délce trvání 4 (čtyř) let (48 měsíců) od účinnosti této Smlouvy.
- 6.2. Tato Smlouva může být ukončena písemnou Dohodou smluvních stran, ve které bude uveden den, ke kterému Smlouva zaniká.
- 6.3. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 (šest) měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Pokud druhá Smluvní strana odmítne převzít výpověď nebo neposkytne součinnost potřebnou k jejímu řádnému doručení, považuje se výpověď za doručenu dnem, kdy došlo k neúspěšnému pokusu o doručení.
- 6.4. Zhotovitel je oprávněn tuto Smlouvu písemně okamžitě bez výpovědní doby vypovědět, je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakékoli platby dle této Smlouvy delším než 30 (třicet) dní a tuto situaci nenapraví ani na základě předchozí písemné výzvy Zhotovitele se lhůtou k nápravě v délce alespoň 20 (dvacet) dnů; v této souvislosti Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoli platby dle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn pozastavit ty činnosti a poskytování Služeb údržby a podpory dle této Smlouvy, kterých se daná platba, se kterou je Objednatel v prodlení, týká; takové pozastavení nemá vliv na povinnost Objednatele řádně hradit veškeré platby dle této Smlouvy a to i za činnosti a Služby údržby a podpory, jejichž poskytování bylo v souladu s tímto článkem 6.4. této Smlouvy Zhotovitelem pozastaveno.

- 6.5. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, pozbývá tato Smlouva účinnosti ke dni, ke kterému pozbývá účinnosti Licenční smlouva, nebo zanikne oprávnění Objednatele Programu užívat z jiného důvodu, nebude-li nahrazena jinou obdobnou licenční smlouvou vztahující se k témuž Programu, uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

7. OCHRANA DAT A INFORMACÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Smluvní strany nejsou oprávněny po dni podpisu této Smlouvy sdělit jakékoliv třetí osobě jakoukoliv informaci, učinit nebo vydat jakoukoliv zprávu nebo prohlášení ani učinit žádné jiné sdělení týkající se této Smlouvy, jejího obsahu a/nebo účelu, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou případů, kdy:
- 7.1.1. se taková informace stala v době jejího zveřejnění nebo později bez zavinění kterékoliv ze Smluvních stran všeobecně veřejně dostupnou;
 - 7.1.2. byla informace prokazatelně získána postupem nezávislým na této Smlouvě nebo druhé Smluvní straně;
 - 7.1.3. byla informace poskytnuta třetí osobou, která takovou informaci nezískala porušením povinnosti její ochrany;
 - 7.1.4. informace musí být poskytnuta na základě zákonné povinnosti nebo povinnosti uložené orgánem veřejné moci.
- 7.2. Obě Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které se při naplňování předmětu této Smlouvy o sobě navzájem dozvěděly, o svých obchodních partnerech a obchodních postupech, dále se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které by mohly být předmětem obchodního tajemství druhé Smluvní strany. Zároveň se Smluvní strany zavazují učinit důrazná organizační opatření ve vztahu ke svým partnerům a zaměstnancům, aby tato povinnost mlčenlivosti nebyla ohrožena ani z jejich strany. Smluvní strany odpovídají za porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto článku 7. této Smlouvy ze strany svých partnerů a zaměstnanců stejně jako by se porušení dopustily samy.
- 7.3. Povinnost mlčenlivosti stanovená touto Smlouvou trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.
- 7.4. Smluvní strana se zavazuje pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v článku 7. této Smlouvy zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (padesát tisíc korun českých) za každý případ porušení zmíněného článku této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany berou na vědomí, že Zhotovitel může při plnění této Smlouvy vstoupit do postavení příjemce osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR), neboť v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy mu mohou být ze strany Objednatele zpřístupněny osobní údaje zákazníků Objednatele coby správce těchto osobních údajů.
- 7.6. Objednatel je povinen předávat Zhotoviteli primárně anonymní informace, tedy informace, které se netýkají identifikované či identifikovatelné fyzické osoby, případně údaje anonymizované, na základě kterých není fyzická osoba identifikovatelná.

- 7.7. Pokud budou za účelem řádného splnění této Smlouvy Zhotoviteli poskytnuty osobní údaje, zavazuje se Zhotovitel zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro řádné plnění jeho povinností dle Smlouvy a po skončení této Smlouvy osobní údaje zničit a odstranit včetně jejich případných kopií.
- 7.8. S přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob se Zhotovitel zavazuje přijmout taková technická, bezpečnostní a organizační opatření, aby z jeho strany, ze strany jeho zaměstnanců, externích spolupracovníků či smluvních partnerů nedošlo k neoprávněnému či nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě či k neoprávněnému přenosu, zpracování nebo k jejich zneužití.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv, ne však dříve než 1.7.2019. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby údržby a podpory dle této Smlouvy ode dne účinnosti této Smlouvy po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 8.2. Tato Smlouva včetně jejích příloh a případných změn bude uveřejněna Objednatelem v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv. Tento článek je samostatnou dohodou Smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení této Smlouvy.
- 8.3. Tuto Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu se pro účely změny nebo ukončení této Smlouvy nepovažuje zaslání emailové a/nebo jiné elektronické zprávy. Pro jiná právní jednání a oznámení dle této Smlouvy je vyžadována písemná forma pouze, je-li tak výslovně ujednáno ve Smlouvě.
- 8.4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto Smlouvou musí být v českém jazyce, mohou být vyhotoveny v listinné nebo elektronické podobě a mohou být druhé Smluvní straně doručeny následujícími způsoby:
- 8.4.1. při osobním styku jejich předáním a převzetím, vždy k rukám oprávněné osoby dle této Smlouvy;
 - 8.4.2. prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky, mají-li ji obě Smluvní strany zřízenou;
 - 8.4.3. elektronicky na uvedenou emailovou adresu v této Smlouvě; nebo
 - 8.4.4. prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na poštovní adresu uvedenou v této Smlouvě a k rukám osoby k tomu dle této Smlouvy oprávněné.
- Smluvní strany jsou povinny vzájemně si neprodleně ohlásit případnou změnu doručovací adresy nebo emailové adresy.
- 8.5. Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně neupravená touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky.
- 8.6. Smluvní strany tímto na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku a vylučují tak výslovně aplikaci ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku.

- 8.7. Případné spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou projednány a rozhodnuty věcně a místně příslušnými obecnými soudy a nebudou řešeny podáním návrhu na zahájení rozhodčího řízení dle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strana, která v případě sporu mezi Smluvními stranami vyplývajícího z této Smlouvy nebo s ní souvisejícího, podá v rozporu s tímto článkem 8.7. Smlouvy návrh na zahájení rozhodčího řízení je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši částky, o které bude rozhodčí řízení probíhat, včetně příslušenství.
- 8.8. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným či neúčinným, neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné či neúčinné ustanovení nahradit formou uzavření písemného dodatku k této Smlouvě novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
- 8.9. Tato Smlouva se uzavírá ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po 1 (jednom) stejnopise.
- 8.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Pověřené osoby Objednatele

Příloha č. 2 – Pověřené osoby Zhotovitele

Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že Smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé, svobodné a vážné vůle, bez nátlaku na některou ze Smluvních stran. Na důkaz toho připojují své podpisy.

NÁSLEDUJE PODPISOVÁ STRANA:

V Praze dne _____

UTILITIES SYSTEMS a.s.

Ing. Stanislav Šnajberg,
předseda představenstva

V Praze dne _____

Český rozhlas

Mgr. René Zavoral
generální ředitel

Příloha č. 1 - Pověřené osoby Objednatele

Pověřenými osobami Objednatele pro účely plnění této Smlouvy je vždy statutární orgán nebo taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu k Objednateli. Takovými osobami ke dni účinnosti této Smlouvy jsou:

Garanti:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

Klíčovní uživatelé:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

Příloha č. 2 - Pověřené osoby Zhotovitele

Pověřenými osobami Zhotovitele pro účely plnění této Smlouvy je vždy statutární orgán nebo taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu k Zhotoviteli. Takovými osobami ke dni účinnosti této Smlouvy jsou:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx