

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo: 2019/0342

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

| | |
|------------------|--|
| Obchodní firma | Městská část Praha 17 |
| Se sídlem | Žalanského 291/12b, 163 02 Praha 6 |
| IČO | 00231223 |
| DIČ | CZ00231223 |
| Zastoupená | PhDr. Jitkou Synkovou, starostkou |
| Bankovní spojení | ██ |

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

| | |
|------------------|---|
| Obchodní firma | ICZ a.s. |
| Se sídlem | Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4 |
| Zapsaná | v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 |
| IČO | 25145444 |
| DIČ | CZ699000372 |
| Zastoupená | Vlastou Šejvlovou, na základě plné moci |
| Bankovní spojení | ██ |

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2. Hlavní město Praha a společnost Kancelářské stroje s.r.o. uzavřely dne 23. 7. 2018 smlouvu o poskytování služeb maintenance a programového vybavení spisové služby a jejich modulů pro HMP (dále „**Hlavní smlouva**“), na základě které bude Hlavnímu městu Praha a jeho městským částem (tj. i Objednateli), poskytován maintenance programového vybavení e-spis včetně dokumentace, tj. nové verze, opravný patche, hotfix dle aktuální technologické úrovně, včetně jejich instalace a implementace. Tato smlouva řeší tedy výlučně služby „Podpory“ které jsou nad rámec smlouvy s Hlavním městem Praha a Kancelářskými stroji.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 3 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.3. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: **Žalanského 291/12b, 163 02 Praha 6 - Řepy**, případně další místa určená Objednatelem. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 1 této Smlouvy činí **14 215,- Kč** (slovy čtrnáct tisíc dvě stě patnáct) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 4.2. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 4.3. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.4. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy bez zbytečného odkladu v měsíci následujícím po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytována příslušná Služby.

- 4.5. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.6. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „Občanský zákoník“).
- 4.7. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 4.8. Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši Ceny uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
 - i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
 - i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;

- iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.

6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- vii. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo 3 osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;

- ii. zajistit technicko - organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

- 7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
 - i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
 - ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
- 7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.
- 7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
- 7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:
 - i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není

možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právní osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.

- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, „GDPR“), splní veškeré povinnosti stanovené tímto nařízením tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.
- 7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 7.10. Poskytovatel je povinen zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů objednatele, zejména nebude zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců objednatele, obchodních partnerů objednatele, jakož i s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijde do styku, plně v souladu s GDPR, tzn. je zejména povinen zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních směřujících k ochraně těchto údajů, a zabránit vhodnými organizačními a technickými opatřeními jakémukoliv využití nebo zneužití těchto osobních údajů neoprávněnou osobou.
- 7.12. Poskytovatel je povinen okamžitě informovat objednatele při zjištění jakéhokoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.
- 7.13. Poskytovatel je povinen na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.

7.14. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za porušení této smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá objednateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.

8. GDPR

8.1. Obě smluvní strany dle této Smlouvy předpokládají, že Zhotovitel (dále také jako „**Poskytovatel**“) bude zpracovávat osobní údaje (dále jen „**osobní údaje**“) zaměstnanců Objednatele, či dalších subjektů evidovaných v informačním systému či dalších subjektů (dále jen „subjekty údajů“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle č. 28 GDPR a čl. souvisejících mezi Objednatelem jako správcem (dále též jen „**Správce**“) a Poskytovatelem jako zpracovatelem (dále též jen „Zpracovatel“), uvedené níže. Poskytovatel jakožto zpracovatel se v takovém případě zavazuje zpracovávat osobní údaje od data účinnosti GDPR v souladu s požadavky tohoto smluvního ujednání a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR zpracovateli osobních údajů, zejména:

- zohledňovat povahu zpracování,
- být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
- být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR
- umožnit audit, vč. inspekci prováděných správcem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.

8.2. Kategorie subjektů údajů: Předmětem zpracování jsou osobní údaje této kategorie subjektů:

- uživatel informačního systému,
- evidovaný subjekt.

8.3. Typ osobních údajů: Předmětem zpracování jsou tyto osobní údaje subjektů:

- Uživatel informačního systému (jméno, příjmení, funkční místo, email, přístupové údaje (login))
- Evidovaný subjekt, u kterého je rozsah osobních údajů variabilní dle typu/role/postavení/vztahu k Objednateli, a to např. (jméno, příjmení, název, RČ, datum narození, adresa trvalého pobytu, doručovací adresa, číslo bankovního účtu, ...).
- Účel a předmět zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno za účelem plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.
- Rozsah a povaha zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno v rozsahu plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.
- Doba zpracování: Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu trvání práv a povinností ze Smlouvy.
- Účely a prostředky zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy jsou vždy určovány a stanoveny Správcem.

8.4. Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů: Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění poskytovaného dle Smlouvy, a

to na základě pokynů správce. Toto pověření se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a ZZOU a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud povinnost dále zapojený zpracovatel nesplní – odpovídá pak za všechny povinnosti ve vztahu k Objednateli on.

- 8.5. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy výslovně nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 8.6. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZZOU a GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 8.7. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 8.8. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle ZZOU a GDPR.
- 8.9. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOU a GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a jeho pokynů vydaných v souladu s účinnými právními předpisy.
- 8.10. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZZOU nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 8.11. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 8.12. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 8.13. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Smlouvy.
- 8.14. Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů: Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že odpovídá za zavedení nezbytných technických a organizačních opatření dle pokynů správce, které mu byly předloženy, tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo v přiměřené míře požadavky ZZOU a GDPR.

8.15. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené v tomto článku Smlouvy.

8.16. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

8.17. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:

- Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Poskytovatel u pověřených osob zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje vhodným způsobem zabezpečeny, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s vhodnou úrovní zabezpečení.
- Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.

8.18. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další vhodné a přiměřené záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

8.19. Poskytovatel se zavazuje dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOU (a GDPR) i jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

- plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pověřenými osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
- zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům nakládat s nimi a
- opatření, která umožní určit a ověřit, jak byly osobní údaje zpracovány.

8.20. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje.

8.21. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

- zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,

- zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob,
- zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

8.22. Poskytovatel se zavazuje, že přijme přiměřená opatření k zabezpečení zpracování, případně včetně:

- schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
- procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

8.23. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

9. NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 9.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 9.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.

- 9.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

10. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 10.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 10.2. V případě, prodlení objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky.

11. OPRAVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 11.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 11.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 11.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 11.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

12. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

- 12.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 12.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (45) dnů,

- c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatel.
 - iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
 - iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů s tří (3) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 12.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 12.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 12.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly, že ke dni účinnosti této smlouvy se se ukončuje platnost těchto smluv:
- 1) Smlouva o miantnanace a podpoře systému e-spis, č. objednatel: 2010/0348, č. zhotovitele SML 159/2010.
- 13.3. Cenová tabulka uvedená v příloze č.3 (cena služeb) smlouvy, která představují obchodní tajemství společnosti ICZ a.s. ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

- 13.4. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 13.5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 13.6. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 13.7. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle článku 11.4. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 13.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech shodných výtiscích, z nichž Objednatel obdrží tři vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- 13.9. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora
 - Příloha č. 3 - Cena Služeb
 - Příloha č. 4 - Oprávněné osoby
- 13.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

PhDr. Jitka Synková
starostka
Městská část Praha 17

Vlasta Šejvlová
na základě plné moci
ICZ a.s.

DOLOŽKA

Na základě dikce § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hl. městě Praze v platném znění a v souladu s usnesením RMČ č. 000428/2019 ze dne 27.11.2019 se osvědčuje právní úkon spočívající v uzavření smlouvy o podpoře mezi MČ Praha 17 a společností ICZ a.s. a potvrzuje se splnění podmínek daných výše uvedeným ustanovením.

V Praze dne:

.....

Pověření členové zastupitelstva MČ Praha 17

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Podpora je poskytována pro systém ICZ e-spis, a následující moduly a služby:

- Spisová služba ICZ e-spis[®]
- Modul důvěryhodnosti (důvěryhodné úložiště)
- Modul konverze do výstupního formátu
- Modul elektronické podatelny e-mailových zpráv
- Modul elektronické podatelny – Datové zprávy
- Modul eDeska
- Modul skenování a tisk čárových kódů
- Modul REX
- Modul eIDAS
- Modul Usnesení
- Modul Úkoly
- Modul ISRS
- Modul Anonymizér
- Integrace na Agendio/EOS

Dále je udržováno rozhraní NS API definovaného v NSESSS v2, podpora **integračních můstků** ze stran **ICZ e-spis** je poskytována pro integrační můstky využívající informační systém správy dokumentů (dále jen ISSD):

- Registr živnostenského podnikání (RŽP) (UNISPIS);
- IS VITA;

Práce spojené s přechodem na NS API je třeba řešit samostatnou nabídkou a objednávkou, taktéž případné napojení dalších ISSD (*implementační práce*) jsou nad rámec této smlouvy.

Příloha č. 2

Katalog Služeb - Podpora

Katalogový list 1 - Řešení incidentů

| Katalogový list služby - Řešení incidentů | |
|---|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | Řešení incidentů |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Řešení incidentů |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii:</p> <ul style="list-style-type: none">- oprava chybných dat po havárii,- obnova aplikace ze zálohy v případě opakovaní zpracování (zálohu provádí Objednavatel)- zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii,- zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. <p>Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- analýza incidentu,- návrh opatření pro vyřešení incidentu,- příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,- příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,- konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Dle kategorie incidentu |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | max. 6 hod. měsíčně |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |

Katalogový list 2 – HelpDesk (podpory)

| Katalogový list služby – HelpDesk | |
|-----------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | HelpDesk (podpory) |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Provoz HelpDesku |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),- směřování požadavků a jejich administrace,- dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,- reporting služeb z nástroje HelpDesku.- Zástupci objednatele kontaktují helpdesk na této adrese www stránky: https://sdweb.i.cz- E-mail: pomoc@i.cz |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |

Katalogový list 3 – HotLine (podpory)

| Katalogový list služby – HotLine | |
|----------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | HotLine (podpory) |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | HotLine |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Službou řešení problémů se rozumí konzultace podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. <p>Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny</p> <p>Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).</p> |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |

Katalogový list 4 - SLA

| Katalogový list služby – SLA | |
|------------------------------|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | SLA |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba SLA zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku <p>V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - volných kapacit odborných pracovníků, <p>HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době.</p> <p>Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.</p> <p>Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.</p> <p>Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.</p> <p>Součástí nahlášení incidentu musí být:</p> |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. <p>Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.</p> <p>Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie.</p> <p>Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.</p> |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |
| Sankce | |
| Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku | <p>Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:</p> <ul style="list-style-type: none"> - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení <p>Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.</p> |

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

| Číslo | Kategorie požadavku | Dostupnost služby (servisní doba) | Řešení zahájeno (response time) |
|-------|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1 | HAVÁRIE | 9x5 | 8 hod. |
| 2 | PORUCHA | 9x5 | 16 hod. |

| | | | |
|---|-------------------|-----|---------|
| 3 | CHYBA | 9x5 | 40 hod. |
| 4 | NEDOSTATEK | 9x5 | 40 hod. |
| 5 | KONZULTACE | 9x5 | 40 hod. |
| 6 | ŽÁDANKA | 9x5 | 40 hod. |
| 7 | NEUVEDENO | 9x5 | 40 hod. |

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

| Kategorie požadavku | Popis závady |
|---------------------|--|
| HAVÁRIE | Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí. |
| PORUCHA | Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí Systému). |
| CHYBA | Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace Systému, oslabení redundance, ...). |
| NEDOSTATEK | Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem. |
| KONZULTACE | Dotazy k funkčnosti Systému. |
| ŽÁDANKA | Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplňkové služby. |
| NEUVEDENO | Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací. |

Katalogový list 6 – Profylaktická prohlídka

| Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Profylaktická prohlídka |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Profylaktická prohlídka |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Pravidelná kontrola chodu e-spis a jeho modulů</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontrola logů aplikace - vyhodnocení journalů. <p>Monitoring běhu aplikace a HW prostředků.</p> <p>Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS ICZ e-spis.</p> <p>Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům.</p> |
| Obnovení Služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | 1 krát ročně v rozsahu 3 hodiny ročně |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Katalogový list 7 – Vedení projektu

| Katalogový list služby - Vedení projektu | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Vedení projektu |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Vedení projektu |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | 2 člověkodny ročně |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Není relevantní |

Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

| Jméno | Oblast pravomocí | Kontaktní informace |
|--------------|-------------------------|----------------------------|
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| | | |

Oprávněné osoby Poskytovatele:

| Jméno | Oblast pravomocí | Kontaktní informace |
|--------------|-------------------------|----------------------------|
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| ██████████ | ██████████ | ██████████ ██████████ |
| | | |
| | | |
| | | |