Č. smlouvy Objednatele: d202000160 Č. smlouvy Poskytovatele: 222/2020

ICZ 618055 / 1

SERVISNÍ SMLOUVA

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

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	***Statutární město Chomutov***
Se sídlem	Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
IČ	00261891
DIČ	CZ00261891
Zastoupená	[redacted], primátor
Bankovní spojení	[redacted] Komerční banka, a. s. regionální pobočka Chomutov

(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
IČ	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	[redacted] na základě plné moci
Bankovní spojení	[redacted] UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

[redacted]

1. ÚČEL SMLOUVY

1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému **ADP-IS automatizované správy dopravních přestupků** (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

1.2. Systém dle přechozího bodu byl realizován ve prospěch Objednatele na základě smlouvy o dílo uzavřené dne 5.12.2019 pod č. d201900864, jehož detailní popis je stanoven v Příloze č. 4 této Smlouvy.

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. 1 Smlouvy.

2.2. Služby uvedené v bodě 2.1, a dále specifikované v Příloze č. 1 v katalogových listech 1, 2, 3 a 5 této smlouvy, budou poskytovány v rozsahu uvedeném v katalogových listech. Služby uvedené v bodě 2.1, a dále specifikované v Příloze č. 1 v katalogovém listu 4 této smlouvy, budou poskytovány v rozsahu maximálně 2 pracovních dnů (nebo také „člověkodnů“, kdy jeden „člověkoden“ znamená práci jednoho zaměstnance Poskytovatele v čase 8 hodin v době od 8:00 do 16:00) měsíčně, přičemž nevyčerpané předplacené hodiny Podpory nelze převádět mezi jednotlivými kalendářními měsíci. Služby Podpory poskytnuté nad tento rozsah budou fakturovány měsíčně dle platného ceníku Poskytovatele, který je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.3. Objednatel se zavazuje za Služby uhradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 2 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.

3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy.

4.2. 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.

4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu do 15 dnů od data oboustranného podpisu smlouvy.

4.4. Faktura je splatná do dvaceti jedna (21) kalendářních dnů ode dne jejího doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

[redacted]

4.5. Faktura 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**").

4.6. 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.

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;

[redacted]

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.

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,

viii. zajištění kompatibility integrovaných systémů třetích stran.

[redacted]

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.

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 právnická 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

[redacted]

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 ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**zákon o zpracování osobních údajů**"), splní veškeré povinnosti stanovené zákonem o zpracování osobních údajů 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 Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) v platném znění, 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. NÁHRADA ŠKODY

8.1. 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.

8.2. 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

[redacted]

předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

8.3. 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.

8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.

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

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

9.1. 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. 1 (Katalogový list č. 5 - SLA) této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 10% z roční Ceny Podpory bez DPH.

9.2. 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.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

10.1. 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**").

10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávaní 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.

10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.

10.4. 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.

10.5. 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.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

11.1. Smlouva nabývá platnosti 1.5.2020 a uzavírá se na dobu 12 měsíců.

[redacted]

11.2. 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 čtyřicet pět (45) dnů,

b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (45) dnů,

c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.

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 výpovědí této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.

11.4. 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.

11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.

11.6. 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.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Smluvní strany berou na vědomí, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím a že statutární město Chomutov jako povinný subjekt má povinnost na žádost žadatele poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí se zveřejněním této smlouvy a jejích případných dodatků v registru smluv zřízeném zákonem č. 340/2015 Sb.

[redacted]

12.2. O uzavření této smlouvy rozhodla Rada statutárního města Chomutova svým usnesením č. 302/20 ze dne 30.3.2020.

12.3. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle článku 10.4. 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.

12.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.

12.8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - Katalog Služeb – Podpora

Příloha č. 2 - Cena Služeb

Příloha č. 3 - Oprávněné osoby

Příloha č. 4 – Popis systému

12.9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

***

V Chomutově dne ___/___/2020

V Praze dne 27/4/2020

Za Objednatele:

[redacted]

Primátor
Statutární město

[redacted]

Za Poskytovatele:

[redacted]

na základě plné moci
ICZ a.s.

[redacted]

Příloha č. 1

Katalog Služeb – Podpora

Katalogový list 1 – Maintenance

V rámci služby Maintenance se Zhotovitel zavazuje Objednateli zpřístupnit a implementovat nejnovější verze Informačního systému, jejich aktualizaci, vylepšení a opravy. Maintenance se týká všech nových vydání Informačního systému a to konkrétně:

- Hlavní verze – Významná změna Informačního systému, změna architektury, funkčnosti či zaměření Informačního systému
- Minoritní verze – Rozšiřující funkce Informačního systému, optimalizace
- Patch – verze vydávána za účelem odstranění chyb nebo problému ve funkcionalitě
- HotFix – Opravná verze je vydávána na základě závažných chyb v co nejkratším možném termínu

Dodavatel bude poskytovat plnou podporu na aktuálně instalovanou verzi Informačního systému, ale povinnost Podpory se bude vztahovat pouze na maximálně 1 minoritní verzi zpět proti poslednímu vydání Informačního systému.

V případě neposkytnutí služby maintenance řádně a včas je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.

Katalogový list 2 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS ADP (IS automatizované správy dopravních přestupků)
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii: - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování 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. Řešení incidentu zahrnuje dále tyto činnosti: - 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	8x5 v rozsahu 8:00 – 16:00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu uvedené v katalogovém listu 5
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v nástroji HelpDesk Poskytovatele
Podrobnosti poskytování služby	Kategorie incidentů, způsob jejich hlášení a řešení, reakční doby, sankce a další podrobnosti jsou popsány v rámci služby SLA (katalogový list 5)

[redacted]

Katalogový list 3 - HelpDesk

Katalogový list služby – HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS ADP (IS automatizované správy dopravních přestupků)
Název služby	HelpDesk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - směřování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesk.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8:00 – 16:00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v nástroji HelpDesk Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení lhůty pro poskytnutí služby	V případě neposkytnutí služby HelpDesk řádně a včas je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý započatý kalendářní den prodlení

Katalogový list 4 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	IS ADP (IS automatizované správy dopravních přestupků)
Název služby	HotLine
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti: - Konzultační a metodické služby. - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové 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 je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8 x5 v rozsahu 8:00 – 16:00 hodin v pracovní dny 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).
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

[redacted]

Katalogový list 5 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	IS ADP (IS automatizované správy dopravních přestupků)
Název Služby	SLA
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků, HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8 x 5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny 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. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. 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. 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. 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. 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.

	Součástí nahlášení incidentu musí být: - 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. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. 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. 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.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení doby vyřešení	Nedodržení doby vyřešení z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši: - v případě nedodržení doby vyřešení u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 125. Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení - v případě nedodržení doby vyřešení u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení - v případě nedodržení doby vyřešení u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 75 Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení -

[redacted]

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Reakční doba	Doba vyřešení
1	**HAVÁRIE**	8x5	2 pracovní hodiny	16 pracovních hodin
2	**PORUCHA**	8x5	4 pracovní hodiny	32 pracovních hodin
3	**CHYBA**	8x5	4 pracovní hodiny	64 pracovních hodin

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 řídících 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, ...).

Příloha č. 2

Cena Služeb

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „**Cena Podpory**") a (ii) z ceny Doplňkových služeb (dále „**Cena Doplňkových služeb**"), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory:

SLUŽBY PODPORY		Cena za 12 měsíců v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Podpory	Cena bez DPH	Cena s DPH
1.	Maintenance	455 200,00	550 792,00
2.	Řešení incidentů		
3.	HELPDESK		
4.	HOTLINE		
5.	SLA		
CENA PODPORY ZA 12 MĚSÍCŮ CELKEM		**455 200,00**	**550 792,00**

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplňkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objednávka**"). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím HelpDesku Objednatele (dále „**Požadavek**"). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „**Nabídka**"). V případě akceptace Nabídky Objednatelem, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplňkové služby dle níže uvedených sazeb.

Cena Doplňkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		
	Specifikace Doplňkových služeb	**Hodinová sazba jednoho pracovníka v Kč bez DPH**
	Řešení změnových/rozvojových požadavků	[redacted]
	Přímá metodická podpora	
	Školení	
	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	
	Vedení projektu	
	Profylaktická prohlídka	
	Ad hoc služby	
	Rozvoj	

[redacted]

Příloha č. 3

Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
[redacted]	Odbor IT	[redacted]
	Odbor IT	
	Odbor DASČ	
	Odbor DASČ	
	Odbor DASČ	

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
[redacted]	Projektový manažer	[redacted]
	HelpDesk	
	Analytik	

[redacted]

Příloha č. 4

Popis systému ADP - IS automatizované správy dopravních přestupků

Níže uvedené poptávané vlastnosti v rámci veřejné zakázky byly Poskytovatelem v rámci smlouvou určeného období naplněny.

A) Obecné informace

Součástí plnění byly dodány všechny licence (včetně potřebných licencí, databází, operačních systémů, nástrojů pro virtualizaci a podobně), služby i HW komponenty tvořící řešení.

B) Technická specifikace informačního systému

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]